Rapport annuel de gestion

2012-2013

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

Québec

Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopieur : 418 643-7308
stq@traversiers.com
www.traversiers.com

Cette publication a été rédigée par la Société des traversiers du Québec.

Photographies
Marc-André Grenier
Stéphan Guy
Nathalie Laroche
Éric Massicotte
Société des traversiers du Québec

Graphisme
HATEM + D

ISBN 978-2-550-68615-6 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-68616-3 (version PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2013
© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU MINISTRE DES TRANSPORTS 4

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 5

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 9

DÉCLARATION DE VALIDATION DE L'AUDIT INTERNE 9

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 7

PRÉSENTATION GÉNÉRALE 8

FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE 15

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 19

REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 20

- Orientation n° 1 ... 20
- Orientation n° 2 ... 22
- Orientation n° 3 ... 24

RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 25

DÉVELOPPEMENT DURABLE 30

UTILISATION DES RESSOURCES 36

- Ressources humaines ... 36
- Ressources budgétaires et financières ... 39
- Ressources informationnelles ... 44
- Bonis au rendement ... 46
- Mesures de réduction de dépenses 2010-2014 ... 46

ÉTATS FINANCIERS 49

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS 70

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE 70

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 71

GOUVERNANCE 72

- Fonctionnement des comités ... 72
- Membres du conseil d'administration ... 74
- Rémunération ... 78

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES 79

OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES 81

RECOMMANDATION DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 82

ORGANIGRAMME 83

FLOTTE 84

RÉSEAU 86

PRÉSENTATION DU MINISTRE DES TRANSPORTS

MONSIEUR JACQUES CHAGNON
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,
J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2013.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 de la Société des traversiers du Québec et des engagements de prestation de services contenus dans sa déclaration de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Sylvain Gaudreault
Ministre des Transports
Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
Député de Jonquière

Québec, septembre 2013

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MONSIEUR SYLVAIN GAUDREAULT
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

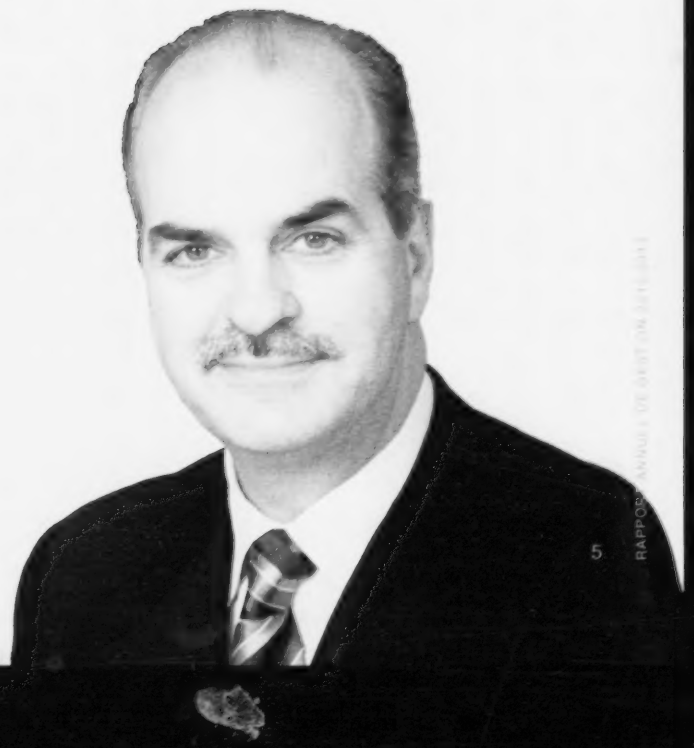
Monsieur le Ministre,
Suivant les dispositions de la Loi sur la Société des traversiers du Québec et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société, j'ai le privilège de vous présenter le rapport annuel de gestion accompagné des états financiers de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice financier 2012-2013, terminé le 31 mars 2013.

Ce document a été approuvé par le conseil d'administration de la Société.

Veuillez accepter, Monsieur le Ministre, mes plus respectueuses salutations.

Georges Farrah
Président-directeur général

Québec, septembre 2013



DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés au Plan stratégique 2009-2013. Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Société des traversiers du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Les membres du conseil d'administration ont également approuvé le présent Rapport annuel de gestion 2012-2013. De plus, la responsable de l'audit interne a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion, et a émis un rapport de validation sur cette information.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2012-2013 correspond à la situation et est fiable.

Georges Farrah
Président-directeur général

Québec, le 6 septembre 2013

DÉCLARATION DE VALIDATION DE L'AUDIT INTERNE

MONSIEUR GEORGES FARRAH
Président-directeur général
Société des traversiers du Québec

Monsieur le Président-directeur général,
J'ai procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société des traversiers du Québec.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en me basant sur le travail que j'ai réalisé au cours de mon examen. Ce dernier ne constitue pas une vérification.

Mon examen s'est appuyé sur les cadres de référence généralement utilisés en audit interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à prendre connaissance du fonctionnement de certains mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de mon examen, je conclus que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Geneviève Chamberland, CPA, CA
Responsable de l'audit interne

Québec, le 6 septembre 2013

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom des membres du conseil d'administration, des employés et en mon nom personnel, je suis heureux de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Société des traversiers du Québec (STQ). Ce rapport trace un bilan positif d'une année riche en réalisations, notamment sur le plan du développement des infrastructures terrestres et maritimes de notre réseau de traverses. L'une d'entre elles a déjà accueilli un nouveau navire et d'autres s'activent aux préparatifs en vue de recevoir des traversiers dont les technologies seront des plus innovatrices et écologiques. La dernière année a également marqué la fin des célébrations du 40e anniversaire de fondation de la STQ.

MISSION ET NOUVEAUTÉS

Tout en s'affairant à la réalisation de ses nombreux projets, la STQ a veillé à respecter son objectif premier, à savoir assurer la mobilité des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables. Avec un achalandage important, la STQ place plus que jamais au cœur de ses préoccupations et de ses valeurs fondamentales la sécurité de ses passagers et de ses employés.

À ce propos, la Société a effectué plus de 115 000 traversées pour un total de plus de 5,4 millions de passagers et de près de 2,3 millions de véhicules transportés au cours de 2012-2013. Le tout avec un taux de réalisation très satisfaisant de 99,5 % pour cet exercice, ce qui démontre, en comparant ce taux d'année en année, la fiabilité et la sécurité de nos opérations. Et c'est sans compter environ 6 500 traversées réalisées par les traverses et les dessertes maritimes exploitées en partenariat, lesquelles ont mené à bon port quelque 230 000 passagers et 90 000 véhicules durant la dernière année.

Au cours de cet exercice financier, la Société a endossé de nouvelles responsabilités. Depuis le 1er avril 2012, elle assure l'exploitation du service de transport de passagers à la traverse de la rivière Saint-Augustin, créant ainsi de nouveaux emplois dans la région. Le nouvel aéroglisseur *L'Esprit-de-Pakuashipi*, fièrement illustré en couverture de ce document, est assigné à cette traverse. À la demande de la municipalité de Saint-Antoine-de-l'Isle-aux-Grues, la Société gère également, depuis le 1er janvier 2013, l'ensemble des activités et le personnel de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny.

L'avenir s'annonce prometteur pour la Société, tant en développement durable, qu'en technologies innovatrices et en service des plus adaptés aux besoins des populations des différentes régions desservies.

REDDITION DE COMPTES

Afin d'assurer une saine gouvernance, les gestionnaires de la STQ ont exercé une vigilance à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 et de l'atteinte de leurs cibles. La section « Reddition de comptes » en démontre les résultats fort concluants, qui témoignent des efforts et de l'engagement soutenu des employés de la STQ.

Aux nouvelles rubriques « Utilisation des ressources » et « Résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens » présentées à l'exercice 2011-2012, s'ajoute cette année « Occupation et vitalité des territoires ».

REMERCIEMENTS

Mes remerciements s'adressent tout particulièrement aux membres du conseil d'administration de la Société qui, par leur expérience et leur dévouement, amènent la Société à maintenir le cap sur sa mission.

Je tiens également à exprimer ma plus vive reconnaissance à toute l'équipe de la STQ. Jour après jour, assidûment, chaque employé contribue à l'accomplissement de notre mission. Je tiens à remercier tous ceux qui, par leur savoir-faire et leur professionnalisme, ont contribué au succès de notre organisation. Aux employés qui nous ont quittés, je souhaite une belle retraite ou une bonne continuation et, aux nouveaux, une expérience aussi enrichissante que celle de leurs collègues plus anciens.

Je vous invite à lire avec intérêt le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Société des traversiers du Québec.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

MISSION

Assurer la mobilité des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

VISION

La STQ, chef de file du transport par traversier et des services de desserte maritime, est une organisation performante et innovatrice.

CRÉNEAUX D'ACTIVITÉ

- Désenclaver les populations insulaires
- Relier les tronçons d'une même route nationale
- Offrir des services de traversiers interrégionaux qui contribuent à désengorger certaines routes nationales
- Relier des réseaux de transport public urbain

VALEURS

- Adhésion à la mission
- Intégrité et transparence
- Respect des personnes et équité
- Innovation et créativité
- Collaboration, engagement et persévérance
- Respect de l'environnement

PRINCIPES DIRECTEURS

- Offrir des services de qualité
- Assurer la santé et la sécurité du personnel et de la clientèle
- Assurer la sûreté des installations
- Optimiser l'utilisation des ressources
- Favoriser le travail d'équipe; reconnaître le travail du personnel
- Favoriser le développement durable
- Développer des partenariats

HISTORIQUE

1971

Création de la Société des traversiers du Québec
Exploitation de la traverse Québec-Lévis

1976

Exploitation de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout
Exploitation de la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

1978

Exploitation de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola

1980

Exploitation de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

1981

Prise en charge de la gestion du contrat d'exploitation de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny

1993

Prise en charge de la gestion du contrat d'exploitation de la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
Prise en charge de la gestion du contrat d'exploitation de la traverse Île d'Entrée–Cap-aux-Meules

2000

Dévolution par le gouvernement fédéral de 10 quais de traversiers :

- Sorel-Tracy
- Saint-Ignace-de-Loyola
- Montmagny
- L'Isle-aux-Grues
- L'Isle-aux-Coudres
- Saint-Joseph-de-la-Rive
- Rivière-du-Loup
- Saint-Siméon
- Baie-Comeau
- Matane

2007

Décision du gouvernement du Québec de maintenir la STQ en tant que société d'État responsable de la gestion et de l'exploitation des services de traversiers au Québec

2009

Transfert de la responsabilité de dessertes, de traverses et d'infrastructures maritimes :

- desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine
- desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
- traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
- traverse Harrington Harbour-Chevery
- traverse de la rivière Saint-Augustin
- quai de Port-Menier
- débarcadère ferroviaire de Matane

2012

Exploitation du service de transport des personnes à la traverse de la rivière Saint-Augustin

2013

Exploitation de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny

FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE

Faits saillants

40e ANNIVERSAIRE DE LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

Les festivités du 40e anniversaire de création de la Société se sont conclues à Lévis le 24 mai 2012 par un tournoi de golf-bénéfice auquel se sont joints environ 150 participants.

Ce tournoi de golf-bénéfice a permis à la Société de consolider son partenariat avec l'Institut maritime du Québec par un don à sa fondation de 40 040,40 $ pour la rénovation de la bibliothèque de l'Institut.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2012-2013, dans la foulée des initiatives liées au développement durable, la Société des traversiers du Québec a élargi ses ententes de partenariat et est devenue une complice des sorties culturelles de la clientèle du Réseau des Organisateurs de Spectacles de l'Est du Québec (ROSEQ). Pour une première année, le ROSEQ et la Société se sont associés afin d'accroître leur visibilité de part et d'autre des rives du Saint-Laurent. Cette collaboration s'inscrit dans la volonté de la STQ d'intégrer les trois piliers du développement durable que sont l'environnement, le social et l'économie au profit des collectivités où elle œuvre.

TRAVERSE MATANE–BAIE-COMEAU–GODBOUT

Le 27 juillet 2012, la STQ a annoncé la signature du contrat de construction du traversier de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout avec le chantier naval italien Fincantieri, contrat octroyé en vertu des règles établies par un décret dans le cadre de la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets du gouvernement du Québec.

Lors d'une conférence de presse tenue à Matane le 29 janvier 2013, la Société a présenté les principales modifications à apporter, au cours des prochains mois, aux infrastructures terrestres du terminal de Matane afin d'accueillir le nouveau traversier.

La liste des travaux à réaliser prévoit le réalignement latéral de l'embarcadère, la modernisation de la gare fluviale, la reconstruction de la passerelle piétonne fixe, les modifications du quai, l'aménagement d'une plateforme pour le ravitaillement du navire ainsi que l'élargissement de la jetée Est afin de faciliter les déplacements des camions et de créer une voie de circulation pour les véhicules de ravitaillement.

TRAVERSE TADOUSSAC–BAIE-SAINTE-CATHERINE

Les travaux de rehaussement des deux quais de Baie-Sainte-Catherine et de Tadoussac réalisés au cours de la dernière année permettront d'accommoder adéquatement les deux nouveaux navires prévus pour cette traverse. Cette phase 1 des travaux d'adaptation des infrastructures terrestres en vue de la mise en service des nouveaux traversiers comportait également la construction d'un massif externe en béton afin d'élargir une des rampes de chaque terminal.

TRAVERSE L'ISLE-AUX-GRUES–MONTMAGNY

À la demande de la municipalité de Saint-Antoine-de-l'Isle-aux-Grues, la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny relève entièrement de la STQ pour son service de transport des passagers et des marchandises depuis le 1er janvier 2013. Auparavant à l'emploi de la municipalité, les 15 employés saisonniers de cette traverse s'ajoutent au personnel de la Société. Le service de traversier demeure toujours tributaire du mouvement des marées et interrompt ses activités lorsque les glaces empêchent ou gênent la circulation maritime sur le fleuve.

TRAVERSE DE LA RIVIÈRE SAINT-AUGUSTIN

La STQ a pris en charge l'exploitation du service de transport des personnes à la traverse de la rivière Saint-Augustin le 1er avril 2012. Dans l'attente de l'arrivée du nouvel aéroglisseur, dont la construction avait été annoncée en septembre 2011, la Société s'est assurée de maintenir un service continu à la population des localités de Pakuashipi et de Saint-Augustin. Ainsi, successivement, un hélicoptère de la compagnie Hélicoptères Canadiens a garanti le transport des passagers dès la fermeture de la Route blanche, puis le *Royal Sea 23* a pris la relève en mai 2012. Cette nouvelle responsabilité de la STQ a créé une dizaine de nouveaux emplois à temps complet et à temps partiel pour la région.

En parallèle, au printemps, la Société a lancé un concours auprès des populations de Saint-Augustin et de Pakuashipi afin de trouver un nom au futur aéroglisseur. Parmi les propositions reçues, le jury a retenu *L'Esprit-de-Pakuashipi*.

Arrivé à bon port en octobre 2012, le nouveau véhicule amphibie a été soumis à plusieurs essais avant sa mise en service. D'une capacité de 16 places, le *VCA L'Esprit-de-Pakuashipi*, qui a accueilli ses premiers passagers le 14 novembre dernier, porte la flotte navale de la STQ à 16 navires.

TRAVERSE RIVIÈRE-DU-LOUP–SAINT-SIMÉON

Le 11 mai 2012, la Société a souligné officiellement l'achèvement de nouvelles installations terrestres à la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon. En matinée, le nouveau système de levage de la rampe pour automobiles a été inauguré à Saint-Siméon. Réalisés pour des raisons de sécurité et d'efficacité, les travaux d'amélioration assurent dorénavant un ajustement hydraulique de la rampe, sans soubresaut ni interruption de service, peu importe la hauteur des marées. En après-midi, la nouvelle passerelle piétonnière aménagée à Rivière-du-Loup a été dévoilée aux nombreux invités présents pour l'occasion. Cette installation, rattachée au nouveau bâtiment servant de salle d'attente, permet désormais aux passagers de monter à bord du traversier à l'abri des intempéries.

TRAVERSE L'ISLE-VERTE–NOTRE-DAME-DES-SEPT-DOULEURS

La construction du futur navire destiné à la traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs a débuté en août 2012 au chantier naval Forillon de Gaspé. Le 17 janvier 2013, des représentants du gouvernement du Québec et de la STQ, et les employés du chantier ont pris part, en présence des médias, à la cérémonie traditionnelle de l'estampillage d'une pièce de monnaie sur la structure de ce véhicule amphidrome. Selon cette coutume, l'empreinte de la pièce de monnaie est un gage de bonne fortune pour le personnel navigant et tous les passagers du navire.

Dans le contexte de l'arrivée prochaine de ce nouveau traversier, la STQ a organisé, du 15 décembre 2012 au 6 février 2013, un concours auprès de la population de la municipalité de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs (Île Verte) en vue de trouver un nom représentatif et symbolique pour le navire. Le choix s'est porté sur le nom de Peter Fraser, en l'honneur du premier habitant à être venu s'installer sur l'île Verte à la fin du XVIII[e] siècle. Alors surintendant de la navigation sur le fleuve, Peter Fraser s'est engagé à garder constamment allumé un feu sur le côté nord de l'île afin de guider les marins durant la nuit. Aucun échouement n'a été rapporté au cours de cette période. De plus, il est devenu un héros populaire en secourant plus de 40 navires en détresse. Aujourd'hui, le plus vieux phare du fleuve Saint-Laurent, construit en 1806 à l'emplacement même où Fraser maintenait son feu allumé, contribue à perpétuer sa mémoire.

DESSERTE MARITIME DE L'ÎLE D'ANTICOSTI ET DE LA BASSE-CÔTE-NORD

Pour une troisième année consécutive, la STQ a reconduit la prolongation du transport maritime en hiver avec le transporteur Relais Nordik, filiale du Groupe Desgagnés. Grâce à cette prolongation, le *NM Nordik Express* a desservi les ports de Kegaska, La Romaine, Harrington Harbour, Tête-à-la-Baleine, La Tabatière, Saint-Augustin et Blanc-Sablon. À l'hiver 2013, Natashquan et Port-Menier ont été ajoutés à la liste des escales.

DESSERTE MARITIME DES ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Le 18 juin 2012, à Cap-aux-Meules, la STQ a annoncé la signature d'une entente de partenariat avec Navigation Madeleine, une filiale de la Coopérative de transport maritime et aérien (CTMA), pour le service de desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine.

Conclue pour cinq ans, l'entente prévoit une possibilité de prolongation de trois périodes additionnelles de 12 mois chacune. Cette desserte maritime offre principalement le transport de marchandises grâce à deux navires. En dehors de la saison estivale, le *CTMA Voyageur* assure ce service, alors que le *CTMA Vacancier* combine le transport de passagers avec celui de l'approvisionnement en denrées de toutes sortes durant l'été. Au total, ces deux navires proposent 46 voyages vers les Îles-de-la-Madeleine annuellement, de février à décembre.

Revue statistique

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ

Traversées

Comme mentionné à la section « Faits saillants », le service de transport de personnes de la traverse de la rivière Saint-Augustin est exploité par la Société des traversiers du Québec depuis le début de l'exercice 2012-2013. Toutefois, si l'on exclut les données de cette traverse, les cinq autres traverses exploitées par la STQ ont réalisé 105 080 traversées en 2012-2013, avec un taux de réalisation de 99,5 %. Les traverses de Tadoussac (plus de 41 000), de Québec et de Sorel-Tracy (environ 25 000 chacune) ont contribué pour une large part au nombre de traversées effectuées, suivies par celles de L'Isle-aux-Coudres (près de 12 000) et de Matane (plus de 1 600). En ajoutant les quelque 10 000 traversées de la traverse de la rivière Saint-Augustin, la STQ en a réalisé au total 115 367.

Traversées en 2012-2013

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ	PRÉVUES	EFFECTUÉES [1]	ANNULÉES	SUPPLÉMENTAIRES	TAUX DE RÉALISATION [2]
Sorel-Tracy	24 962	25 081	115	234	99,7 %
Québec	25 493	25 379	202	88	99,7 %
L'Isle-aux-Coudres	11 720	11 951	59	290	99,6 %
Tadoussac	41 321	41 051	576	306	99,1 %
Matane	1 612	1 618	44	50	99,9 %
SOUS-TOTAL	**105 108**	**105 080**	**996**	**968**	**99,5 %**
Rivière Saint-Augustin					
Royal Sea 23	n. d.	9 035	n. d.	n. d.	n. d.
VCA L'Esprit-de-Pakuashipi	n. d.	1 252	n. d.	n. d.	n. d.
SOUS-TOTAL	**n. d.**	**10 287**	**n. d.**	**n. d.**	**n. d.**
TOTAL	**105 108**	**115 367**	**996**	**968**	**99,5 %**

Passagers transportés

Environ 5,4 millions de passagers ont utilisé les services des traverses de la STQ en 2012-2013. Ce nombre, qui représente une augmentation de 3 % par rapport à 2011-2012, s'avère en fait le plus élevé des quatre derniers exercices. Quatre traverses ont connu une croissance de leur clientèle par rapport à l'année précédente, alors que celle de Matane a enregistré une faible diminution. Quant à la traverse de la rivière Saint-Augustin, on y a transporté plus de 30 000 passagers durant le dernier exercice.

Répartition des passagers transportés par traverse en 2012-2013

- **19,2 %** Sorel-Tracy
- **37,3 %** Québec
- **10,7 %** L'Isle-aux-Coudres
- **28,6 %** Tadoussac
- **3,6 %** Matane
- **0,6 %** Rivière Saint-Augustin

[1] Comprenant les traversées supplémentaires pour les besoins du service.
[2] Excluant les traversées annulées en raison des conditions climatiques et les traversées supplémentaires.

Passagers transportés par traverse

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Sorel-Tracy	1 009 172	1 004 344	1 020 999	**1 040 409**
Québec	1 964 361	2 052 396	1 979 618	**2 023 998**
L'Isle-aux-Coudres	571 834	588 247	563 543	**583 019**
Tadoussac	1 485 237	1 519 529	1 495 714	**1 556 179**
Matane	199 282	205 813	205 209	**198 143**
SOUS-TOTAL	5 229 886	5 370 329	5 265 083	**5 401 748**
Rivière Saint-Augustin				
Royal Sea 23	S. O.	S. O.	S. O.	**25 293**
VCA L'Esprit-de-Pakuashipi	S. O.	S. O.	S. O.	**5 227**
SOUS-TOTAL	S. O.	S. O.	S. O.	**30 520**
TOTAL	5 229 886	5 370 329	5 265 083	**5 432 268**

Véhicules transportés

En 2012-2013, comme démontré au sommaire de la page 14, le nombre de véhicules transportés est demeuré sensiblement le même qu'en 2011-2012, soit près de 2,3 millions. Parmi les différents types de véhicules transportés, près de 2 millions d'automobiles (84,1 %) et quelque 261 000 camions (11,4 %) ont occupé respectivement 69,4 % et 27,6 % de l'espace à bord des traversiers de la STQ.

Répartition des véhicules transportés en UEA* par traverse en 2012-2013

- **24,6 %** Sorel-Tracy
- **14,7 %** Québec
- **10,8 %** L'Isle-aux-Coudres
- **45,7 %** Tadoussac
- **4,2 %** Matane

***Unités équivalentes automobiles (UEA)**

Motocyclette, motocyclo	0,5 automobile
Équipement supplémentaire	0,5 automobile
Camion	2 automobiles
Camion remorque	4 automobiles
Train routier	5 automobiles
Autobus	3 automobiles
Remorque :	
Petite ou de 6 à 8 mètres (non commerciale)	1 automobile
Plus de 8 mètres, ou commerciale plus de 6 mètres	2 automobiles
Autres	Unité(s) équivalente(s) selon le type de véhicule

Véhicules transportés en UEA* par traverse

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Sorel-Tracy	640 953	638 890	657 168	**682 646**
Québec	362 843	417 108	411 916	**408 101**
L'Isle-aux-Coudres	294 228	305 346	299 897	**299 692**
Tadoussac	1 175 930	1 215 650	1 255 555	**1 269 681**
Matane	117 135	116 249	117 736	**116 808**
TOTAL [1]	2 591 089	2 693 243	2 742 272	**2 776 928**

[1] Les données de la traverse de la rivière Saint-Augustin n'apparaissent pas dans ce tableau, puisque le service de transport de marchandises (incluant les véhicules) est assuré par un partenaire.

Revue statistique (suite)

Sommaire des cinq traverses exploitées par la STQ [1] en 2012-2013

	NOMBRE	UEA
Automobiles	1 925 724	1 925 724
Camions	260 671	767 258
Motocyclettes et motoneiges	56 159	28 080
Autobus	4 659	13 977
Autres	41 807	41 889
TOTAL	**2 289 020**	**2 776 928**

Traverse de Sorel-Tracy
Types de véhicules transportés en 2012-2013

	NOMBRE	UEA
Automobiles	532 012	532 012
Camions	83 243	136 991
Motocyclettes et motoneiges	26 782	13 391
Autobus	84	252
Autres	–	–
TOTAL	**642 121**	**682 646**

Répartition des véhicules transportés en 2012-2013

- **84,1 %** Automobiles
- **11,4 %** Camions
- **4,5 %** Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

Répartition des véhicules transportés en 2012-2013

- **82,8 %** Automobiles
- **13,0 %** Camions
- **4,2 %** Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

Répartition de l'espace occupé en 2012-2013

- **69,4 %** Automobiles
- **27,6 %** Camions
- **3,0 %** Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

Répartition de l'espace occupé en 2012-2013

- **77,9 %** Automobiles
- **20,1 %** Camions
- **2,0 %** Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

[1] Excluant la traverse de la rivière Saint-Augustin

Traverse de Québec
Types de véhicules transportés en 2012-2013

	NOMBRE	UEA
Automobiles	405 011	405 011
Camions	215	431
Motocyclettes et motoneiges	3 950	1 975
Autobus	9	27
Autres	657	657
TOTAL	**409 842**	**408 101**

Répartition des véhicules transportés en 2012-2013

- 98,8 % Automobiles
- 0,1 % Camions
- 1,1 % Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

Répartition de l'espace occupé en 2012-2013

- 99,2 % Automobiles
- 0,1 % Camions
- 0,7 % Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

Traverse de L'Isle-aux-Coudres
Types de véhicules transportés en 2012-2013

	NOMBRE	UEA
Automobiles	271 050	271 050
Camions	7 435	18 592
Motocyclettes et motoneiges	7 624	3 812
Autobus	594	1 782
Autres	4 456	4 456
TOTAL	**291 159**	**299 692**

Répartition des véhicules transportés en 2012-2013

- 93,1 % Automobiles
- 2,6 % Camions
- 4,3 % Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

Répartition de l'espace occupé en 2012-2013

- 90,4 % Automobiles
- 6,2 % Camions
- 3,4 % Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

Revue statistique (suite)

Traverse de Tadoussac
Types de véhicules transportés en 2012-2013

	NOMBRE	UEA
Automobiles	647 734	647 734
Camions	150 440	566 098
Motocyclettes et motoneiges	15 541	7 771
Autobus	3 822	11 466
Autres	36 612	36 612
TOTAL	**854 149**	**1 269 681**

Traverse de Matane
Types de véhicules transportés en 2012-2013

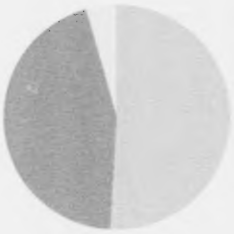
	NOMBRE	UEA
Automobiles	69 917	69 917
Camions	19 338	45 146
Motocyclettes et motoneiges	2 262	1 131
Autobus	150	450
Autres	82	164
TOTAL	**91 749**	**116 808**

Répartition des véhicules transportés en 2012-2013

- 75,8 % Automobiles
- 17,6 % Camions
- 6,6 % Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

Répartition des véhicules transportés en 2012-2013

- 76,2 % Automobiles
- 21,1 % Camions
- 2,7 % Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres



Répartition de l'espace occupé en 2012-2013

- 51,0 % Automobiles
- 44,6 % Camions
- 4,4 % Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

Répartition de l'espace occupé en 2012-2013

- 59,9 % Automobiles
- 38,6 % Camions
- 1,5 % Motocyclettes, motoneiges, autobus et autres

TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT

Transport des passagers

En 2012-2013, les traverses exploitées en partenariat ont effectué 6 369 traversées, avec un total en hausse du nombre de passagers et de véhicules transportés comparativement aux deux exercices précédents. Ce nombre total de traversées marque une diminution de 32 % par rapport à l'an dernier, et ce, en raison du transfert de l'exploitation du service de transport des personnes de la traverse de la rivière Saint-Augustin à la Société dont les statistiques sont dorénavant colligées dans la section intitulée *Traverses exploitées par la STQ*. Par ailleurs, ayant complété une saison entière contrairement aux deux années précédentes, où des travaux avaient écourté la durée de son service, la traverse de Rivière-du-Loup a vu le total de ses traversées augmenter de 33 %, enregistrant ainsi une hausse de son nombre de passagers et de véhicules transportés.

Dessertes maritimes

Au cours de l'année 2012-2013, les deux dessertes maritimes ont réalisé respectivement le même nombre de trajets qu'en 2011-2012. Toutefois, elles ont enregistré une baisse de 7 % du nombre de passagers transportés. Quant à la quantité de marchandises transportées, elle est demeurée sensiblement la même que lors de l'exercice précédent.

Services aériens

En ce qui concerne les services aériens, le nombre de vols effectués, tout comme celui des passagers transportés dans chaque région, a oscillé selon la traverse desservie, puisqu'il s'agit d'un service complémentaire au transport maritime. Tributaire des conditions climatiques, ce service vient prendre la relève du transport maritime lorsque la formation des glaces empêche les navires de circuler librement. Selon la rigueur des hivers, la période de service aérien peut être écourtée ou allongée.

Transport des passagers
Traverses exploitées en partenariat

	TRAVERSÉES EFFECTUÉES			PASSAGERS TRANSPORTÉS			VÉHICULES TRANSPORTÉS (UEA)		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2010-2011	2011-2012	2012-2013
L'Isle-aux-Grues–Montmagny	1 264	1 277	**1 344**	39 590	36 444	**39 155**	18 074	17 559	**17 714**
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	1 108	1 236	**1 640**	122 303	122 960	**146 423**	55 333	55 661	**67 836**
L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs	1 363	1 267	**1 388**	17 101	17 517	**17 754**	4 783	4 128	**3 507**
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	935	942	**1 026**	7 248	6 820	**6 860**	593	576	**550**
Harrington Harbour-Chevery	1 048	1 006	**971**	3 499	3 084	**3 184**	s. o.	s. o.	**s. o.**
Rivière Saint-Augustin	3 932	3 633	**s. o.**	21 044	16 241	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
TOTAL	9 650	9 361	**6 369**	210 785	203 066	**213 376**	78 783	77 924	**89 607**

Revue statistique (suite)

Transport de marchandises
Traverses exploitées en partenariat

	TRAVERSÉES EFFECTUÉES			MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Harrington Harbour-Chevery	226	278	**292**	1 275	829	**1 231**
Rivière Saint-Augustin	n. d.	n. d.	**n. d.**	2 659	2 116	**2 412**
TOTAL	226	278	**292**	3 934	2 945	**3 643**

Transport de passagers et de marchandises
Dessertes maritimes exploitées en partenariat

	TRAJETS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS			MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Îles-de-la-Madeleine	46	46	**46**	9 740	8 836	**8 811**	25 338	30 605	**30 066**
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord	52	47	**47**	15 141	13 548	**12 032**	18 446	16 064	**16 117**
TOTAL	98	93	**93**	24 881	22 384	**20 843**	43 784	46 669	**46 183**

Services aériens exploités en partenariat

	VOLS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2010-2011	2011-2012	2012-2013
L'Isle-aux-Grues–Montmagny	569	588	**644**	3 137	3 090	**2 855**
L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs	888	809	**966**	1 545	1 276	**1 478**
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	248	238	**52**	309	482	**82**
Harrington Harbour-Chevery	1 161	1 471	**1 248**	2 496	3 569	**2 726**
Rivière Saint-Augustin	s. o.	s. o.	**1 143** [1]	s. o.	s. o.	**1 868** [1]
TOTAL	2 866	3 106	**4 053**	7 487	8 417	**9 009**

[1] Service aérien offert temporairement pendant la période de dégel précédant la mise en service du nouvel aéroglisseur.

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

La Société des traversiers du Québec accorde une attention particulière au respect et au suivi des engagements contenus dans sa déclaration de services aux citoyens. Dans un souci constant de toujours mieux servir sa clientèle, toutes les opinions reçues sont traitées avec diligence. Les plaintes formulées sont analysées attentivement et plusieurs d'entre elles se traduisent par des actions correctives.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements

La Société des traversiers du Québec et son personnel prennent les engagements suivants :

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

- Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services
- Maintenir les gares et les navires propres et confortables
- Respecter les horaires publiés
- Informer promptement les usagers de toute modification au service
- Rendre disponibles les horaires des traverses

Améliorer nos services

- Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés
- Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables
- Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite
- Identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte
- Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses

PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Orientations reliées au plan stratégique

- Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle
- Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et de dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable
- Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance

Les deux sections subséquentes détailleront plus explicitement les résultats obtenus, compilés avec les indicateurs de gestion appropriés lorsque ceux-ci sont applicables.

REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Orientation nº 1
Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle

Axe 1: La sécurité et la sûreté

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Assurer la sécurité et la sûreté des navires et des installations terrestres	Pourcentage des navires et des bureaux administratifs conformes ISM [16]	100 %	100 %	100 %	**100 %**
	Pourcentage des embarcadères [17] conformes CSA S826	100 %	100 %	100 %	**100 %**
	Taux d'implantation des plans de sûreté dans les traverses désignées	100 %	Réalisé en mars 2010		

Axe 2: La conservation des actifs

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Moderniser la flotte	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction de navires présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % [18]	100 %	90 %	**100 %**
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013	100 % [19]	0 %	100 %	**100 %**
Moderniser les infrastructures terrestres	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction d'infrastructures terrestres présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % [18]	100 %	100 %	**100 %**
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013	100 % [20]	100 %	0 %	**50 %**

[16] International Safety Management Code (Code international de gestion de la sécurité).

[17] Au Plan stratégique 2009-2013, le libellé de cet indicateur est « Pourcentage des rampes d'embarquement conformes CSA S826 ». Le terme « embarcadères » est dorénavant utilisé puisqu'il inclut les « rampes d'embarquement » et qu'il est le terme utilisé dans la norme CSA S826 pour représenter les embarcadères/débarcadères.

[18] La cible a été modifiée afin de l'adapter au contexte évolutif et de permettre une mesure en continu. En effet, les modifications du Plan d'immobilisations doivent être approuvées par le conseil d'administration et les autorités gouvernementales. L'ancien libellé de la cible inscrit au Rapport annuel de gestion 2010-2011 est le suivant : 100 % au 31 mars 2010.

[19] La cible a été modifiée afin d'en améliorer sa pertinence. Ainsi, le résultat correspond au pourcentage des projets terminés en cours d'exercice par rapport au nombre total de projets prévus être terminés, selon la planification en début d'exercice. Le résultat de 2010-2011 pour les infrastructures terrestres, s'établit dorénavant à 100 % au lieu de 20 %.

SÉCURITÉ

La Société des traversiers du Québec utilise un système de gestion de la sécurité qui permet à son personnel d'appliquer efficacement les lois, les règlements et les politiques en vigueur en matière de sécurité et de protection de l'environnement. Ce système atteste que ses navires et ses bureaux administratifs respectent les exigences du Code international de gestion de la sécurité (Code ISM[10]), dont l'objectif est de garantir la sécurité en mer et de protéger les vies humaines et le milieu marin. De plus, la STQ s'assure que ses embarcadères satisfont à la norme CSA S826. Au 31 mars 2013, tous les navires et les infrastructures de la Société étaient jugés conformes.

FLOTTE ET INFRASTRUCTURES TERRESTRES

Le Plan d'immobilisations 2009-2023 de la Société des traversiers du Québec comporte une vingtaine de projets totalisant 585,2 millions de dollars. Ce plan est annuellement mis à jour et les modifications apportées sont présentées aux autorités gouvernementales et au conseil d'administration de la STQ.

Concernant la modernisation de la flotte, le seul projet qui devait se terminer au cours de l'exercice financier 2012-2013, soit la construction et la mise en service du nouvel aéroglisseur destiné à la traverse de la rivière Saint-Augustin, a été complété.

Pour ce qui est des infrastructures terrestres, quatre projets devaient être parachevés en 2012-2013. Deux bâtiments ont été complétés : la nouvelle gare de la traverse de L'Isle-Verte, où seuls quelques travaux mineurs restent encore à terminer, et le hangar de Saint-Augustin, rendu nécessaire par l'arrivée de l'aéroglisseur. Toutefois, le projet de la passerelle à Saint-Siméon n'a pas été entrepris, faisant l'objet d'une réévaluation. Les analyses se poursuivent toujours et le nouveau plan d'immobilisations en prévoit la réalisation en 2014-2015. Pour leur part, les travaux de construction d'une nouvelle gare fluviale à L'Isle-aux-Grues ont été reportés au prochain exercice financier.

[10] International Safety Management Code

Orientation n° 2
Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable

Axe 1: La satisfaction de la clientèle

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Assurer la fiabilité du service	Taux de réalisation des traversées [1]	99,5 %	99,7 %	99,4 %	**99,5 %**
Maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle	Niveau de satisfaction de la clientèle [1]	8,5/10	8,7/10	8,7/10	**9,1/10**
	Taux de réponse aux plaintes écrites dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	100 %	99,1 %	99 %	**97,8 %**
	Taux de réponse aux plaintes verbales dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	100 %	97,7 %	100 %	**88,5 %**
	Taux d'implantation d'un lien Internet disponible à la clientèle dans les traverses exploitées par la STQ	100 % au 31 mars 2012 [2]	0 %	33 %	**33 %**
	Proportion des traverses tarifées utilisant des modes transactionnels révisés	100 % au 31 mars 2013 [3]	33 %	45 %	**67 %**
	Date d'implantation d'un système de réservations en ligne à la traverse de Matane	31 mars 2013 [3]	–	–	**En cours**
	Nombre de réunions par année des comités consultatifs régionaux (CCR)	2 par CCR	2 par CCR	2 par CCR	**2 par CCR**
Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Taux de réalisation des interventions prévues annuellement	100 %	96 %	90 %	**82 %**

Axe 2: Le réseau de traversiers

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Consolider l'ensemble du réseau des traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public	Date du transfert par le gouvernement des traverses et dessertes au réseau de la STQ	31 mars 2010	Réalisé en août 2009		

[1] Le résultat représente la note globale pour les cinq traverses exploitées par la STQ, excluant celle de la traverse de la rivière Saint-Augustin. Dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 et les précédents, des résultats de traverses exploitées en partenariat faisant partie de cette note globale. Le comparatif a donc été recalculé afin de considérer uniquement les résultats globaux de ces cinq traverses.

[2] La nouvelle date cible du 31 mars 2012 a été annoncée et expliquée au Rapport annuel de gestion 2010-2011 (ancienne date cible : 31 mars 2010).

[3] La nouvelle date cible du 31 mars 2013 a été annoncée et expliquée au Rapport annuel de gestion 2010-2011 (ancienne date cible : 31 mars 2011).

FIABILITÉ DU SERVICE

En 2012-2013, en excluant les données de la traverse de la rivière Saint-Augustin, pour laquelle 2012-2013 s'est avéré une année d'implantation du nouvel aéroglisseur, la Société des traversiers du Québec a atteint son objectif de 99,5 % de fiabilité du service pour les cinq autres traverses qu'elle exploite. Durant l'année, 996 traversées ont été annulées, la majeure partie en raison de conditions climatiques défavorables (438, soit 44 %). Les autres annulations ont été causées par des bris sur les navires (165, soit 17 %), des bris aux différents embarcadères (68, soit 7 %) ou divers facteurs regroupés dans la catégorie « Autres » (325, soit 32 %). Parmi ces autres motifs d'annulation mentionnons le ravitaillement des navires, les transports d'urgence, les travaux routiers près des traverses et les exercices de sécurité obligatoires.

NIVEAU DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Chaque été, la Société réalise un sondage pour évaluer le niveau de satisfaction de sa clientèle. En 2012, elle a obtenu un résultat global de 9,1/10 pour les traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac et de Matane, dépassant ainsi la cible fixée à 8,5/10. C'est là son meilleur résultat de la période couverte par le plan stratégique actuel. Toutes les traverses ont connu une hausse du taux de satisfaction générale des passagers comparativement à celui de l'été 2011.

TAUX DE RÉPONSE AUX PLAINTES

La Société des traversiers du Québec n'a pas atteint pleinement ses cibles relativement au taux de réponse aux plaintes pour l'exercice 2012-2013. Environ 200 plaintes écrites et 50 plaintes verbales ont été reçues durant l'année. Seulement 2 % des plaintes écrites ont été répondues au-delà du délai prescrit de 10 jours ouvrables. Quant aux plaintes verbales, 89 % d'entre elles ont respecté le délai prescrit de deux jours ouvrables.

LIEN INTERNET POUR LA CLIENTÈLE

Depuis 2011, un lien Internet est disponible gratuitement à bord du *NM Lomer-Gouin* et du *NM Alphonse-Desjardins* de la traverse Québec-Lévis ainsi que dans les gares de Québec et de Lévis. Le projet d'offrir le même service aux clientèles des traverses de Matane et de Sorel-Tracy fait toujours l'objet d'une analyse de faisabilité. Au 31 mars 2013, la complexité technique de ce projet et la gestion des priorités en matière de technologies de l'information ont entraîné à nouveau le report de son échéance.

MODES TRANSACTIONNELS RÉVISÉS ET SYSTÈME DE RÉSERVATIONS EN LIGNE

L'implantation des modes transactionnels révisés concerne uniquement les traverses tarifées, à savoir celles de Sorel-Tracy, de Matane et de Québec. La mise en place d'un nouveau système de billetterie a déjà été complétée dans les deux premières traverses. À l'automne 2012, la décision de reporter d'une année la même opération à la traverse de Québec a été basée sur la volonté d'éviter la saison estivale pour implanter une nouvelle technologie et sur des éléments opérationnels, notamment la disponibilité des ressources humaines, impliquées dans de nombreux projets.

Projet destiné uniquement à la traverse de Matane, l'implantation d'un système de réservations en ligne a obtenu en juillet 2012 l'autorisation gouvernementale préalable au début des travaux. Son développement a démarré en janvier 2013, à la suite d'un processus d'appel d'offres public. Au 31 mars 2013, la STQ estime être en mesure d'offrir des services de réservations en ligne à sa clientèle d'ici le 31 mars 2014.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Au 31 mars 2013, on dénote 82 % de degré d'avancement sur l'ensemble des mesures prévues au plan d'action de l'année. Des 17 actions planifiées, 12 ont été complétées. Deux actions ont été accomplies à 99 % et trois autres ont été reportées au prochain exercice.

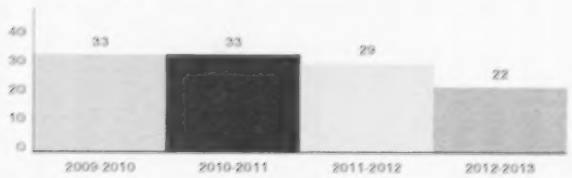
Orientation nº 3
Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance

Axe 1: La gestion des ressources

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Maintenir l'expertise des ressources humaines et assurer la relève par l'implantation d'un plan de relève	Date de dépôt d'un plan de relève des cadres, des professionnels et du personnel administratif	31 mars 2010	Réalisé en mars 2010		
	Taux de postes critiques dotés d'un plan de relève	100 %	100 %	100 %	**100 %**
	Nombre d'heures de formation suivies par l'ensemble du personnel	12 600	15 064	19 142	**21 376**
Assurer un milieu de travail sain et harmonieux, et favoriser la satisfaction et la motivation du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance	Date de dépôt d'un plan de communication interne	31 mars 2010	-	-	**En cours**
	Date de mise en place d'un nouveau programme de reconnaissance du personnel	31 mars 2010	-	-	**En cours**
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices de satisfaction du personnel à l'égard des aspects visés	31 mars 2010	Réalisé en mars 2010		
	Date de mise en place d'un nouveau programme d'évaluation du personnel	31 mars 2010	Réalisé en septembre 2010	-	-
Assurer un environnement de travail sécuritaire et sain	Taux de fréquence des accidents du travail	31 au 31 mars 2013	33	29	**22**
	Indice de gravité des accidents du travail	18 au 31 mars 2013	38	37	**45**

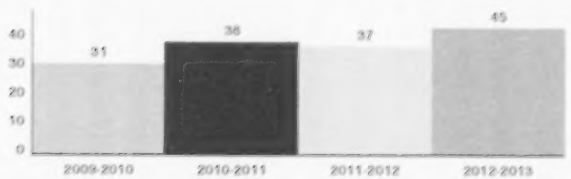
Taux de fréquence des accidents du travail

Le taux de fréquence mesure le nombre d'accidents du travail par million d'heures travaillées.



Indice de gravité des accidents du travail

L'indice de gravité mesure le nombre de jours perdus sur le nombre d'accidents.



FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

En 2012-2013, le nombre d'heures de formation offertes aux employés a atteint 21 376, s'élevant au-delà de la cible annuelle établie à 12 600 heures. Ce nombre, qui exclut les formations suivies par le personnel de la traverse de la rivière Saint-Augustin, dépasse de 2 234 heures celui de l'année précédente. Bien que les employés de la Société aient bénéficié d'un plus grand nombre d'heures de formation, les dispositions de la loi 100 (LQ 2010, chapitre 20) ont été respectées.

PLAN DE COMMUNICATION INTERNE

La Société des traversiers du Québec détient un nouveau plan de communication interne en voie d'être approuvé. Un deuxième sondage sur le climat et la satisfaction des employés au travail a été réalisé en mars-avril 2012 et a confirmé que la STQ devait déployer des efforts accrus en vue de tisser des liens plus étroits avec les membres de son personnel.

Pour ce faire, la Direction des communications et du marketing, en collaboration avec la Direction des ressources humaines, s'est engagée à parachever son plan de communication interne en mettant l'accent sur le volet « Employés à cœur ».

PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DU PERSONNEL

Avec le concours d'une firme externe, la Direction des ressources humaines a complété l'élaboration d'un plan d'action en lien avec le développement du Programme de reconnaissance du personnel. La Société espère compléter et introduire le nouveau programme au cours du prochain exercice. D'ici là, l'actuelle Politique de reconnaissance permettant de mettre en valeur les réalisations, les contributions et les comportements d'excellence des employés ou de souligner leurs nombreuses années de service ou leur retraite est toujours en vigueur.

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

L'objectif fixé était de diminuer de 10 % le taux moyen de 2004-2007, soit de passer de 35 à 31 accidents par million d'heures travaillées. Avec un taux de fréquence de 22 accidents en 2012-2013, la Société des traversiers du Québec a obtenu son meilleur résultat depuis 2009-2010. Ce résultat, non seulement dépasse largement la cible fixée à 31, mais il constitue une amélioration significative par rapport au résultat de l'exercice précédent, où l'on avait enregistré 29 accidents par million d'heures travaillées. Les actions en cours, dont une sensibilisation dynamique et ponctuelle auprès du personnel de la Société, ont permis de réduire sensiblement ce dernier résultat.

INDICE DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

La Société n'a pas été en mesure d'atteindre sa cible en 2012-2013 en obtenant un indice de gravité de 45, alors qu'il était de 37 l'an dernier. Cet indice est mesuré sur l'ensemble de tous les jours perdus pour les accidents survenus durant l'exercice actuel de même que pour ceux de l'exercice précédent impliquant encore des absences, sur le nombre d'accidents total de l'exercice 2012-2013.

Compte tenu des résultats obtenus pour les quatre dernières années, la Société des traversiers du Québec doit réévaluer sa cible lors du prochain exercice de planification stratégique. En effet, son objectif pour le 31 mars 2013 était de diminuer de 10 % le taux moyen de 2004-2007, soit de passer d'un indice de gravité de 20 à 18, ce qui s'est avéré irréalisable.

La Direction de la sécurité et de l'environnement et la Direction des ressources humaines poursuivent conjointement leurs efforts afin d'accroître l'efficacité de leurs démarches visant à abaisser l'indice de gravité des accidents du travail.

Orientation n° 3
Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance (suite)

Axe 2: La gouvernance

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Accroître l'autofinancement de la STQ	Date de dépôt d'une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire	31 mars 2013	S. O.	S. O.	**En cours**
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices d'efficience	31 mars 2013	S. O.	S. O.	**En cours**
Consolider l'image corporative	Date d'adoption de normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort	31 mars 2010	–	–	**En cours**
	Pourcentage des traverses conformes aux normes corporatives	100 % au 31 mars 2013	0 %	0 %	**2 %**
Implanter les nouvelles règles de gouvernance	Date d'adoption d'une politique de gestion intégrée des risques	31 mars 2011	Réalisé en avril 2010		

AUTOFINANCEMENT ET EFFICIENCE

La Société des traversiers du Québec a élaboré son plan d'affaires 2012-2017 et l'a transmis aux autorités gouvernementales en juin 2012. En plus de dresser les prévisions financières pour la période visée, ce plan comprend des bases d'évaluation et de suivi du taux d'autofinancement de la STQ et propose diverses mesures destinées à l'améliorer.

La révision de la politique tarifaire et l'élaboration d'un plan d'optimisation des ressources font également partie intégrante de ce plan d'affaires. Une planification initiale des activités permettant de réaliser ces deux projets est en cours de préparation, de concert avec le ministère des Transports du Québec. Grâce à ces travaux, la Société pourra déterminer les indices d'efficience à intégrer à son tableau de bord corporatif pour être à même de mesurer l'atteinte de ses objectifs et d'apporter rapidement des correctifs, si cela s'avérait nécessaire.

IMAGE CORPORATIVE

Au 31 mars 2013, la Société des traversiers du Québec n'avait pas atteint sa cible concernant la conformité de ses navires et de ses gares aux nouvelles normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort qu'elle a établies. À des fins de suivi, l'avancement de l'implantation de ces normes est mesuré comme suit : 1) identification visuelle sur les navires, 2) aménagement des navires, 3) aménagement des gares et des passerelles.

La Société a utilisé le nouveau cahier des charges des standards d'aménagement des gares et des passerelles issu des travaux sur la nouvelle image de marque dans les projets de rénovation et de construction de ses gares et de ses passerelles. En 2012-2013, la première gare à avoir profité des nouvelles couleurs de la STQ a été celle établie à Sorel-Tracy. Celles situées à Notre-Dame-des-Sept-Douleurs, à L'Isle-aux-Grues et à Matane, tout comme le comptoir d'accueil de la traverse de la rivière Saint-Augustin, localisé au sein de l'aéroport de cette municipalité, bénéficient également de cette adaptation dans le cadre de leurs projets respectifs de rénovation ou de construction en cours, selon le cas.

Quant aux navires, l'application de la nouvelle identification visuelle débutera dès que les autorisations requises (Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec) auront été obtenues. Leur adaptation sera effectuée au cas par cas de leur aménagement en conformité avec la nouvelle image. Les futurs navires des traverses de Matane et de Tadoussac ainsi que le nouveau navire amphidrome de la traverse de L'Isle-Verte seront les premiers traversiers de la flotte de la STQ à être adaptés à cette nouvelle image de marque.

RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Pour chaque engagement, la Société des traversiers du Québec doit considérer, analyser et déterminer des actions qui lui permettent d'honorer ses obligations.

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services	À l'été 2012, le niveau de satisfaction de la clientèle[14] à l'égard de la courtoisie du personnel (aux réservations, à la billetterie, à la gare, au quai et à bord du navire) a enregistré une légère hausse pour l'ensemble des traverses exploitées par la STQ, avec un score de 9,4 sur une échelle de 1 à 10[15], comparativement à 9,1 en 2011 et à 8,9 en 2010. En ce qui a trait à la sécurité et à l'équipement conforme aux normes, le lecteur peut se référer aux indicateurs de conformité à la norme CSA S826 et au Code ISM, détaillés aux pages 20 et 21 de cette publication.
Maintenir les gares et les navires propres et confortables	Le niveau de satisfaction de la clientèle[14] à l'égard de la propreté des toilettes dans les gares et sur les navires ainsi que de la propreté en général a connu une légère hausse, avec un score de 9,1 sur une échelle de 1 à 10[15]. À l'été 2011, ce niveau avait atteint 9, alors qu'en 2010, il avait été de 8,7 pour l'ensemble des traverses exploitées par la STQ. Quant au confort à bord des traversiers, le niveau de satisfaction de la clientèle[14] est demeuré identique à celui de 2011 avec une note de 8,7 sur une échelle de 1 à 10[15], alors qu'à l'été 2010, il avait été de 8,4.
Respecter les horaires publiés	La STQ mesure la fiabilité du service des traverses[16] qu'elle exploite par l'indicateur du taux de réalisation des traversées (voir pages 22 et 23). Son objectif annuel de fiabilité du service est établi à un minimum de 99,5 %.
Informer promptement les usagers de toute modification au service	La STQ déploie constamment des efforts afin d'informer promptement sa clientèle de toute modification à ses services par des avis de modification affichés sur son site Internet et sur les fils de presse, par des affichages dans ses gares et par ses messages téléphoniques mis à jour au besoin. Elle transmet également ce type d'information à **quebec511.info**, service public sous la gouverne du ministère des Transports du Québec.
Rendre disponibles les horaires des traverses	Divers outils de communication sont mis à la disposition de la clientèle désireuse d'utiliser les services des traversiers de la STQ. Mentionnons les quelque 255 000 exemplaires de la brochure *Horaires et tarifs 2012-2013* envoyés en versions française et anglaise dans 765 points de distribution, le site Internet de la STQ sous l'onglet « Traverses et dessertes » et les panneaux horaires ou tarifs aux abords des gares lorsqu'applicable.

[14] Résultats extraits du sondage de satisfaction de la clientèle tenu en 2010, 2011 et 2012, en juillet et en août de chaque année.

[15] 1 signifie très insatisfait et 10 très satisfait.

[16] Excluant la traverse de la rivière Saint-Augustin.

Améliorer nos services

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés	Le niveau de satisfaction de la clientèle est détaillé aux pages 22 et 23 de cette publication.
Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables	L'indicateur du taux de réalisation des interventions prévues annuellement à l'égard des personnes handicapées est détaillé aux pages 22 et 23 de cette publication.
Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite	Le lecteur peut se référer aux indicateurs du taux de réponse aux plaintes dans les délais prescrits, qui sont détaillés aux pages 22 et 23 de cette publication.
Identifier la personne ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte	Chaque personne concernée est informée du calendrier prévu, lorsqu'applicable, pour le traitement de la plainte
Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses	Le comité service-client s'est réuni régulièrement en cours d'année afin de réviser chaque opinion du service reçu.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Avec son premier plan d'action de développement durable, la Société des traversiers du Québec désire se démarquer par son respect à l'égard du milieu qu'elle occupe et envers ses employés. Soucieuse de la préservation de l'environnement, elle est fière de s'associer au développement social et économique du Québec.

À travers ses activités et ses projets, la STQ poursuit sa démarche de développement durable. Plus concrètement, elle a affirmé son engagement en devançant les tendances dans le secteur des technologies vertes par la construction de nouveaux navires propulsés au gaz naturel liquéfié (GNL). En parallèle, elle s'efforce d'introduire des pratiques écoresponsables. Par exemple, la standardisation de l'utilisation de papier Enviro100, issu à 100 % de fibres recyclées postconsommation pour les photocopieurs et les imprimantes ainsi que l'organisation d'événements écoresponsables. De plus, elle continue son travail de sensibilisation auprès de ses employés et de sa clientèle.

En juin 2012, la STQ a publié sur son site Internet un document intitulé *La Société des traversiers du Québec dans le sillage du développement durable*, qui dresse un bilan positif de ses activités dans ce domaine. Démontrant une volonté proactive constante, la STQ doit d'abord ce bilan positif à ses 588 employés, qui ont apprivoisé le concept de développement durable, et qui ont su l'incarner et le faire vivre dans leurs champs d'expertise respectifs.

Le 29 février 2012, le gouvernement du Québec a annoncé le report de l'exercice de révision de la Stratégie gouvernementale de développement durable au 31 décembre 2014 par le décret 136-2012. En conformité avec ce décret, la STQ a reconduit son plan initial jusqu'au 31 mars 2015, en y ajoutant deux nouvelles actions. En plus de concourir à l'orientation prioritaire de la Stratégie gouvernementale de développement durable, à savoir « aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée », les actions 8 et 9 permettront à la STQ de contribuer à l'atteinte de nouveaux objectifs issus de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRQ, chapitre O-1.3) et de l'Agenda 21 de la culture du Québec. Le Plan d'action de développement durable 2009-2015 de la STQ contient désormais neuf actions qui appuient la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable et dont l'état d'avancement est décrit dans les pages qui suivent. Comptant sur la compétence, la mobilisation, les efforts, l'engagement et les initiatives de tous ses employés, la STQ prévoit atteindre les objectifs fixés par ce plan. Ce document reflète sa ferme volonté de participer activement à la démarche collective de développement durable du gouvernement du Québec.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'engagement des employés en les plaçant au cœur de la démarche de la STQ en matière de développement durable

ACTION 1

Sensibiliser et former des employés en matière de développement durable

INDICATEURS

- Taux des employés joints par les activités de sensibilisation en développement durable
- Taux des employés formés en développement durable

CIBLES	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
• Sensibiliser 80 % des employés d'ici le 31 mars 2011	Atteinte
• Former 50 % du personnel ciblé d'ici le 31 mars 2013	Atteinte

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Au 31 mars 2013, 96 % du personnel ciblé a été formé à la démarche et à la prise en compte des principes de développement durable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Augmenter le degré de sensibilisation de la clientèle en matière d'environnement et de développement durable

ACTION 2

Mettre en place une initiative de sensibilisation de la clientèle par traverse exploitée par la STQ basée sur le patrimoine régional

INDICATEUR

Nombre de traverses qui ont mis en place une initiative de sensibilisation de la clientèle

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
• Mise en place, d'ici l'été 2011, d'au moins une initiative de sensibilisation de la clientèle à chacune des cinq traverses actuellement exploitées par la STQ	80 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Aucun résultat significatif au 31 mars 2013
- Antérieurement à l'exercice 2012-2013, les traverses de Québec, de L'Isle-aux-Coudres, de Matane et de Tadoussac avaient déjà mis en place une initiative de sensibilisation de la clientèle basée sur le patrimoine régional à bord de leur navire
- Une initiative de sensibilisation pour la traverse de Sorel-Tracy sera mise en place d'ici le 31 mars 2015

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Faire connaître l'engagement de la STQ en matière de développement durable

ACTION 3

Communiquer les réalisations de la STQ en matière de développement durable

INDICATEUR

État d'avancement des moyens employés pour diffuser les réalisations de la STQ en matière de développement durable

CIBLES	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
• Produire, d'ici la fin de l'année 2012, un document de synthèse qui témoigne des réalisations de la STQ en matière de développement durable	Atteinte
• Création, d'ici la fin de l'année 2013, d'une page consacrée au développement durable sur le site Internet de la STQ	À venir

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Une feuille de route intitulée *La Société des traversiers du Québec dans le sillage du développement durable* a été publiée en juin 2012. Ce document témoigne des réalisations marquantes de la STQ en matière de développement durable depuis sa création en 1971

DÉVELOPPEMENT DURABLE (SUITE)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer à la clientèle et aux employés un environnement sain, sécuritaire et sûr

ACTION 4

Déployer le système de gestion de la sécurité aux gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires

INDICATEUR

Mise en place du système de gestion de la sécurité dans l'ensemble des gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
• Déploiement du système de gestion de la sécurité dans 100 % des installations de la STQ pour le 31 mars 2010	100 %

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

• Sans objet puisque l'action a été complétée au 31 mars 2010. Toutefois, la STQ a procédé à une refonte majeure de son système de gestion de la sécurité au cours de 2012-2013

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer une gestion environnementale structurée de manière à minimiser l'impact environnemental des opérations

ACTION 5

Développer et mettre en place un cadre de gestion environnementale

INDICATEUR

État d'avancement de la mise en place d'un cadre de gestion environnementale

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
• Mise en place d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011	100 %

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

• Sans objet puisque le cadre de gestion environnementale a été adopté par le comité de direction le 26 avril 2011

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer une gestion responsable des approvisionnements

ACTION 6

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable

INDICATEUR

État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
• Mettre en œuvre trois nouvelles pratiques ou activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable d'ici le 31 mars 2015	67 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Afin d'atteindre cette cible, la STQ a mis en œuvre les pratiques écoresponsables suivantes en cours d'exercice :
  - l'installation, au siège social, de fontaines à eau branchées au réseau d'aqueduc (réduction de l'utilisation du plastique grâce à l'élimination de l'eau embouteillée)
  - la mise en place d'une pratique exigeant l'utilisation exclusive de papier pour imprimantes et photocopieurs Enviro100 (100 % de fibres recyclées postconsommation) à l'ensemble de la STQ

DÉVELOPPEMENT DURABLE (SUITE)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Renforcer la présence de la STQ dans les communautés locales

ACTION 7

Réviser le processus de concertation avec les communautés locales par les comités consultatifs régionaux (CCR)

INDICATEUR

Nombre de traverses pour lesquelles l'évaluation du besoin d'optimisation du processus des CCR a été complétée

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
• D'ici la fin de décembre 2011, avoir révisé le processus de concertation avec les communautés locales	100 %

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Sans objet puisque le comité de direction et le conseil d'administration ont adopté, respectivement les 1er et 18 novembre 2011, une politique sur les comités consultatifs régionaux qui vient préciser et formaliser le mandat et les règles de fonctionnement des CCR

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 19

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer le développement, la disponibilité, et la rétention d'une main-d'œuvre spécialisée qualifiée dans les communautés isolées et éloignées intégrées à notre réseau

ACTION 8 (AJOUT)

Élaborer et déposer un plan de formation ayant pour but de favoriser le développement, la disponibilité et la rétention d'une main-d'œuvre spécialisée qualifiée pour chaque traverse saisonnière située dans une communauté isolée et éloignée, intégrée à son réseau depuis janvier 2012

INDICATEUR

Nombre de traverses saisonnières intégrées depuis janvier 2012 pour lesquelles un plan de formation a été déposé

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
• Dépôt, d'ici le 31 mars 2015, d'un plan de formation pour chaque traverse saisonnière intégrée au réseau de la STQ depuis janvier 2012	À venir

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Aucun résultat significatif au 31 mars 2013

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 19

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir et partager le patrimoine régional culturel des localités dans lesquelles nous sommes présents afin d'apporter notre soutien à leur développement et leur viabilité

ACTION 9 (AJOUT)

Exposer et mettre en valeur dans nos installations (gares ou navires) une œuvre d'art, un produit de l'artisanat local ou un objet lié au patrimoine culturel provenant d'une autre région où la STQ offre des services de traversier

INDICATEUR

Nombre de sites de la STQ ayant mis en valeur une œuvre d'art, un produit de l'artisanat local ou un objet lié au patrimoine culturel provenant d'une autre région où la STQ offre des services de traversier

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
• D'ici le 31 mars 2015, mise en valeur dans la moitié des sites de la STQ d'une œuvre d'art, d'un produit de l'artisanat local ou d'un objet lié au patrimoine culturel provenant d'une autre région où l'organisation offre des services de traversier	À venir

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

• Aucun résultat significatif au 31 mars 2013

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Au 31 mars 2013, l'effectif total de la Société des traversiers du Québec comptait 588 employés, nombre correspondant à 510 équivalents temps complet (ETC), comparativement à 488 ETC pour l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique principalement par l'embauche d'officiers et de membres d'équipage en raison de l'intégration des traverses de L'Isle-aux-Grues et de la rivière Saint-Augustin au réseau des traverses directement exploitées par la Société. Cette intégration ainsi que les besoins relatifs au suivi des projets du Plan d'immobilisations 2009-2023, notamment pour la construction des nouveaux navires, ont entraîné la création de quelques postes de professionnels et l'ajout de travailleurs dans la catégorie d'emploi « Personnel de bureau et techniciens ».

Effectif en poste par catégorie d'emploi

CATÉGORIES D'EMPLOI	AU 31 MARS 2011	AU 31 MARS 2012	AU 31 MARS 2013
Officiers de navigation	58	56	**65**
Officiers mécaniciens	63	64	**71**
Autres membres d'équipage	232	220	**239**
Personnel de quai et d'entretien	57	60	**61**
Personnel de vente et de réservation	36	44	**44**
Cadres	17	21	**21**
Professionnels	20	20	**27**
Personnel de bureau et techniciens	53	55	**60**
TOTAL	536	540	**588**

Effectif utilisé par catégorie d'emploi (en ETC)

CATÉGORIES D'EMPLOI	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Officiers de navigation	56	57	**60**
Officiers mécaniciens	57	58	**59**
Autres membres d'équipage	191	190	**199**
Personnel de quai et d'entretien	55	55	**52**
Personnel de vente et de réservation	34	36	**38**
Cadres	19	19	**22**
Professionnels	18	18	**22**
Personnel de bureau et techniciens	51	55	**58**
TOTAL	481	488	**510**

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (RLRQ, chapitre A-2.01), le Programme d'accès à l'égalité en emploi de la STQ vise particulièrement à promouvoir le recrutement et à favoriser l'intégration des femmes, des minorités visibles, des minorités ethniques, des autochtones et des personnes handicapées dans les emplois où ces groupes cibles sont sous-représentés.

Comme l'indique le tableau qui suit, les mesures en vigueur ont permis d'atteindre un taux d'embauche de 35 % pour le personnel des groupes cibles entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013.

Taux d'embauche du personnel des groupes cibles en 2012-2013

CATÉGORIES D'EMPLOI	EMBAUCHES 2012-2013	FEMMES	MINORITÉS	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES
Officiers de navigation	**17**	3	–	1	–
Officiers mécaniciens	**16**	1	–	–	–
Autres membres d'équipage	**68**	15	1	3	1
Personnel de quai et d'entretien	**6**	–	–	–	–
Personnel de vente et de réservation	**4**	2	–	–	–
Cadres	**2**	1	–	–	–
Professionnels	**6**	3	1	–	–
Personnel de bureau et techniciens	**17**	15	–	–	–
EMBAUCHES TOTALES	**136**	**40**	**2**	**4**	**1**
POURCENTAGE	**100 %**	**29 %**	**2 %**	**3 %**	**1 %**

Ressources humaines (suite)

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

En 2012-2013, le nombre d'heures de formation offert a atteint 23 034 [1], en hausse par rapport notamment à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique principalement par l'embauche de nouveaux employés, ainsi que par la prise en charge de l'exploitation par la STQ des traverses de L'Isle-aux-Grues et de la rivière Saint-Augustin. La formation du personnel affecté aux projets de construction des nouveaux navires des traverses de Matane et de Tadoussac représente à elle seule une hausse de près de 500 heures.

Évolution des dépenses de formation

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Masse salariale	29,4 M$	30,7 M$	**33,5 M$**
Total des dépenses	687 000 $	695 000 $	**949 000 $**
Proportion de la masse salariale	2,34 %	2,26 %	**2,83 %**
Total des heures de formation	15 064	19 142	**23 034**
Moyenne d'heures de formation par ETC	31	39	**45**

Répartition des dépenses destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Réglementation maritime, développement de la relève et nouveau personnel	51 %	70 %	**70 %**
Sécurité et sûreté	16 %	13 %	**18 %**
Sensibilisation au développement durable	12 %	–	**–**
Service à la clientèle	–	–	**3 %**
Nouveaux navires	s. o.	s. o.	**2 %**
Autres	21 %	17 %	**7 %**
TOTAL	100 %	100 %	**100 %**

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Nombre d'employés ayant pris leur retraite

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Entretien	1	1	**1**
L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	1	2	**2**
Matane–Baie-Comeau–Godbout	2	2	**6**
Québec-Lévis	9	4	**3**
Siège social	4	1	**2**
Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola	2	–	**1**
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	2	1	**5**
TOTAL	21	11	**20**

[1] Incluant 1 008 heures de formation de la nouvelle traverse de la rivière Saint-Augustin.

UTILISATION DES RESSOURCES (SUITE)

Ressources budgétaires et financières

Résultats avant les participations gouvernementales

	2012-2013	2011-2012	VARIATION
Frais d'exploitation[1]			
Transport	**39 204 328 $**	37 278 276 $	1 926 052 $
Contrats d'exploitation	**27 744 412**	26 847 803	896 609
Navires	**16 501 888**	11 248 725	5 253 163
Infrastructures	**10 579 538**	12 699 433	(2 119 895)
	94 030 166	88 074 237	5 955 929
Frais d'administration[1]	**7 440 226**	6 476 152	964 074
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles[1]	**19 379**	527 929	(508 550)
Amortissement et frais financiers	**10 814 647**	10 216 750	597 897
	112 304 418	105 295 068	7 009 350
Revenus autonomes	**(22 337 495)**	(22 221 517)	(115 978)
Résultats avant participations gouvernementales	**89 966 923 $**	83 073 551 $	6 893 372 $

Répartition des frais d'exploitation en 2012-2013

- **41,7 %** Transport
- **29,5 %** Contrats d'exploitation
- **17,5 %** Navires
- **11,3 %** Infrastructures

Répartition des frais d'exploitation en 2011-2012

- **42,3 %** Transport
- **30,5 %** Contrats d'exploitation
- **12,8 %** Navires
- **14,4 %** Infrastructures

Répartition des charges en 2012-2013

- **83,7 %** Frais d'exploitation
- **6,6 %** Frais d'administration
- **9,6 %** Amortissement et frais financiers
- **0,1 %** Perte sur disposition d'immobilisations corporelles

Répartition des charges en 2011-2012

- **83,6 %** Frais d'exploitation
- **6,2 %** Frais d'administration
- **9,7 %** Amortissement et frais financiers
- **0,5 %** Perte sur disposition d'immobilisations corporelles

[1] Voir les états financiers 2012-2013, p. 50.

Ressources budgétaires et financières (suite)

FRAIS D'EXPLOITATION ET D'ADMINISTRATION

Frais d'exploitation - Transport

La hausse des frais de transport de près de 2 millions de dollars est principalement attribuable aux dépenses additionnelles de traitements et d'avantages sociaux (1,4 million de dollars) ainsi qu'à la dépense supplémentaire de carburant (quelque 634 000 $). La variation de la masse salariale est le résultat de plusieurs facteurs, dont l'intégration de la traverse de la rivière Saint-Augustin, la majoration annuelle des salaires, les diverses dotations soutenant la croissance de la Société et les nombreux investissements pour la formation du personnel. Quant à la variation de la dépense de carburant, elle est essentiellement due à l'écart de consommation (environ 455 000 litres de plus) et, de façon moins importante, à la légère augmentation du prix moyen du carburant, qui est passé de 0,961 $ à 0,977 $.

Frais d'exploitation - Contrats d'exploitation

À la suite de la négociation d'un nouveau contrat, les coûts pour les services de la desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine ont augmenté de 1,2 million de dollars. De plus, un montant supérieur de près de 245 000 $ a été engagé pour le contrat d'exploitation de la traverse de Rivière-du-Loup qui a opéré toute la saison. Ces hausses des dépenses ont été partiellement compensées par la diminution des coûts du service aérien de la traverse de l'Île d'Entrée (près de 300 000 $) et par l'annulation du contrat d'exploitation de la traverse de la rivière Saint-Augustin (environ 500 000 $) consécutive à la prise en charge directe du service de transport des passagers par la STQ.

Frais d'exploitation - Navires

La quasi-totalité de la variation des dépenses de navires concerne les coûts d'entretien et de cale sèche du *NM Camille-Marcoux*, qui ont été plus élevés en 2012-2013, soit 5,9 millions de dollars (sur 11,6 millions en frais d'entretien et de réparation pour les navires), comparativement à 1,4 million de dollars (sur 6,8 millions pour les mêmes frais lors de l'exercice précédent), ce qui représente un écart de 4,5 millions de dollars. Ce montant explique en grande partie la hausse des dépenses enregistrée pour cet exercice financier.

Frais d'exploitation - Infrastructures

D'une année à l'autre, les coûts d'entretien des infrastructures peuvent fluctuer considérablement selon les activités planifiées et l'importance des travaux à réaliser aux différentes traverses. Ainsi, plusieurs travaux majeurs ont été effectués aux traverses de Matane, de L'Isle-aux-Coudres et de Rivière-du-Loup en 2011-2012, alors que les coûts des travaux exécutés en 2012-2013 ont été moins élevés.

Frais d'administration

Quant aux frais d'administration, ils ont augmenté de 964 074 $, dont quelque 805 000 $ imputables aux traitements et aux avantages sociaux. La croissance de la Société, la réalisation d'un important plan d'immobilisations et l'intégration de traverses ont requis plus de personnel administratif, ce qui s'est traduit par la création de nouveaux postes en 2012-2013. Ces frais administratifs, qui représentent 6,6 % des dépenses de l'exercice, sont légèrement supérieurs à ceux de l'exercice précédent (6,2 %) et comparables à ceux de l'exercice 2010-2011.

REVENUS

En 2012-2013, les revenus combinés provenant du transport des véhicules et des passagers de la STQ ont augmenté de près de 737 000 $, ce qui représente une hausse de 3,8 % par rapport à l'année précédente. Cet accroissement est attribuable à la majoration des tarifs en début d'exercice.

Par suite d'une modification des méthodes comptables [1], la Société ne comptabilise plus de revenus pour les subventions gouvernementales reportées et recouvrables. Ainsi, les revenus des intérêts sur le placement du fonds dédié aux quais sont désormais inscrits comme revenus de l'exercice, sous « Autres revenus », plutôt qu'imputés au poste de participations gouvernementales reportées. Ces revenus ont enregistré une baisse au cours de l'exercice 2012-2013, puisque le solde moyen des placements était inférieur à celui de l'an dernier en raison de l'utilisation de ce fonds pour les travaux majeurs réalisés au quai de Rivière-du-Loup en 2011-2012.

Revenus

	2012-2013	2011-2012	VARIATION
Transport des véhicules	**11 463 184 $**	11 078 768 $	384 416 $
Transport des passagers	**8 564 944**	8 212 847	352 097
Autres revenus	**2 309 367**	2 929 902	(620 535)
Revenus autonomes	**22 337 495**	22 221 517	115 978
Subvention d'opération du ministère des Transports	**90 126 000**	85 299 892	4 826 108
Subvention reliée au passif environnemental	**236 531**	68 000	168 531
	112 700 026 $	107 589 409 $	5 110 617 $

[1] Voir la note 3 des états financiers 2012-2013, p. 60.

Ressources budgétaires et financières (suite)

RÉSULTATS ET BUDGET

Les principaux écarts entre les dépenses budgétées et les dépenses réelles sont dus aux éléments suivants :

- le retard de la mise en service du nouveau navire de la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord (écart favorable);
- les coûts supérieurs d'entretien et de cale sèche pour le navire de la traverse de Matane, le *NM Camille-Marcoux*;
- le report de certains travaux sur les infrastructures planifiés pour l'exercice 2012-2013 (écart favorable).

Outre l'écart favorable des revenus provenant de la clientèle (environ 253 000 $), la comptabilisation des revenus de placements du fonds dédié aux quais et l'écart positif des revenus d'intérêts sur les dépôts bancaires, respectivement de plus de 965 000 $ et de 282 000 $, expliquent en majeure partie la différence favorable de près de 1,6 million de dollars des revenus autonomes.

Pour ce qui est des subventions gouvernementales recouvrables et reportées, les écarts observés sont attribuables à la modification des méthodes comptables [1].

Résultats et budget 2012-2013

	RÉEL	BUDGET	ÉCART
Frais d'exploitation			
Transport	**39 204 328 $**	39 771 198 $	(566 870) $
Contrats d'exploitation	**27 744 412**	29 081 965	(1 337 553)
Navires	**16 501 888**	14 890 503	1 611 385
Infrastructures	**10 579 538**	13 701 939	(3 122 401)
	94 030 166	97 445 605	(3 415 439)
Frais d'administration	**7 440 226**	7 181 342	258 884
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	**19 379**	–	19 379
Amortissement et frais financiers	**10 814 647**	10 293 027	521 620
	112 304 418	114 919 974	(2 615 556)
Revenus autonomes	**(22 337 495)**	(20 751 493)	(1 586 002)
Résultats avant participations gouvernementales	**89 966 923 $**	94 168 481 $	(4 201 558) $
Subvention d'opération du ministère des Transports	**90 126 000**	90 126 000	–
Subvention gouvernementale recouvrable	**–**	(341 484)	341 484
Virement de participations gouvernementales reportées	**–**	4 383 965	(4 383 965)
Subvention reliée au passif environnemental	**236 531**	–	236 531
	90 362 531 $	94 168 481 $	(3 805 950) $
Excédent annuel	**395 608 $**	– $	395 608 $

[1] Voir la note 3 des états financiers 2012-2013, p. 60.

RÉSULTATS PAR TRAVERSE

Traverses exploitées par la STQ

L'ampleur variable des travaux exécutés aux différentes traverses d'un exercice à l'autre (cales sèches, réfection des quais, dragage, etc.) explique la plupart des écarts relevés dans les données comparatives. Ainsi, les nombreux investissements d'entretien et de cale sèche pour le navire de la traverse de Matane et les deux cales sèches des navires affectés à la traverse de Tadoussac justifient principalement les variations négatives constatées pour ces traverses. À l'inverse, les importantes dépenses engagées en 2011-2012 pour le quai de Saint-Joseph-de-la-Rive se traduisent, en regard des travaux plus habituels effectués en 2012-2013, par une différence positive pour la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive.

Quant aux frais non imputables, ils correspondent aux dépenses du *NM Félix-Antoine-Savard* pour les 110 jours où le navire n'a pas été en service au cours de la dernière année. Lorsqu'il est en service, ses dépenses sont attribuées aux traverses qu'il dessert.

Antérieurement imputés à un poste de revenus reportés, les revenus de placements sont désormais comptabilisés directement aux résultats et ne sont pas répartis entre les traverses, car il est difficile d'estimer pour quelles infrastructures les sommes seront utilisées dans les exercices futurs.

Traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat

Au début de l'exercice financier 2012-2013, la STQ a pris en charge l'exploitation du service de transport des passagers à la traverse de la rivière Saint-Augustin. Les diverses dépenses de cette traverse (entretien des quais, etc.), qui sont maintenant présentées à la section des traverses exploitées par la STQ, se trouvaient auparavant dans la section des traverses et des dessertes maritimes exploitées en partenariat, d'où l'écart positif de près de 1,2 million de dollars observé pour les autres dépenses nettes des revenus.

Résultats par traverse avant les participations gouvernementales

	2012-2013	2011-2012	VARIATION
Traverses exploitées par la STQ			
Québec-Lévis	**9 106 514 $**	8 163 899 $	942 615 $
Matane–Baie-Comeau–Godbout	**14 718 486**	10 438 514	4 279 972
L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	**8 560 120**	9 887 975	(1 327 855)
Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola	**5 095 284**	5 713 316	(618 032)
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	**14 525 866**	13 226 132	1 299 734
Rivière Saint-Augustin	**1 915 880**	–	1 915 880
Frais non imputables	**763 686**	871 771	(108 085)
Revenus de placements non distribués	**(965 242)**	(1 777 724)	812 482
	53 720 594 $	46 523 883 $	7 196 711 $
Traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat			
Contrats d'exploitation			
Transport aérien	**1 110 675**	1 160 096	(49 421)
Traverses et dessertes maritimes	**26 633 737**	25 687 707	946 030
	27 744 412	26 847 803	896 609
Autres dépenses nettes des revenus	**8 501 917**	9 701 865	(1 199 948)
	36 246 329 $	36 549 668 $	(303 339) $
	89 966 923 $	83 073 551 $	6 893 372 $

Ressources informationnelles

La Société des traversiers du Québec considère que ses investissements en ressources informationnelles contribuent à améliorer l'expérience client des passagers et sont réalisés dans un souci de réduire ses frais d'exploitation.

À la fin de l'exercice, la STQ soutenait trois projets majeurs :

- **Modernisation des systèmes de billetterie et de réservations**
  Axé à la fois sur l'amélioration de la prestation de services et sur l'accroissement de l'efficience, ce projet vise à remplacer les systèmes de billetterie et de réservations des traverses tarifées de la STQ. Au cours de l'exercice, la réalisation de ce projet s'est poursuivie avec l'implantation du module des caisses à la traverse de Matane. Quant à celle prévue à la traverse de Québec, la dernière ciblée par ce projet, elle débutera à l'automne 2013.

- **Modernisation du système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur**
  La STQ s'appuie sur un système informatisé pour l'entretien de sa flotte de navires. En raison du vieillissement de son système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur, il était devenu impératif de migrer vers un système adapté aux réalités écologiques et aux besoins croissants de la Société en se tournant vers une solution entièrement intégrée. La phase 1 de ce projet, à savoir l'implantation d'un système d'approvisionnement sans papier au siège social, a été complétée avec succès en février 2013. En ce qui concerne l'intégration des traverses et des navires, celle-ci sera réalisée graduellement d'ici la fin de l'année 2013.

- **Amélioration de l'offre de service Internet**
  Grâce à la refonte de son site Internet, la Société offrira un service en ligne amélioré et plus performant. La clientèle pourra ainsi bénéficier de nouveaux services transactionnels optimisés. De plus, leur usage sera simplifié tant avec un ordinateur qu'avec une tablette électronique ou un téléphone intelligent.

D'autres initiatives sont en cours, dont la disponibilité d'une connectivité Internet pour les clientèles des traverses de Matane et de Sorel-Tracy. En raison des défis liés au contexte géographique de la traverse de Matane (distance entre les rives), la Société a réalisé une analyse de faisabilité dont les conclusions sont encourageantes et devraient mener à des résultats concrets en 2013-2014.

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Activités d'encadrement	116 800 $	**143 800 $**	
Activités de continuité	1 385 300	**1 090 400**	Le nouveau contrat de téléphones cellulaires du gouvernement a permis de dégager des économies substantielles.
Projets	1 995 000	**929 900**	Le calendrier de réalisation de certains projets a été révisé en cours d'exercice. Voir le tableau « Ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles pour 2012-2013 » (p. 45).
TOTAL	3 497 100 $	**2 164 100 $**	

État d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

PROJETS	AVANCEMENT
Modernisation des systèmes de billetterie et de réservations	75 %
Remplacement ou mise à niveau du système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO)	61 %
Amélioration de l'offre de service Internet	21 %

Ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles pour 2012-2013

PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (ETC)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (ETC)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Modernisation des systèmes de billetterie et de réservations	2	**2**	405 000 $	**251 200 $**	À l'automne 2012, la STQ a décidé de reporter la phase finale d'implantation à la traverse de Québec d'une année. Cette décision a été prise en raison d'éléments opérationnels (disponibilité des ressources humaines, impliquées dans de nombreux projets) et sur une volonté délibérée d'éviter l'implantation d'une nouvelle technologie en période estivale.
Remplacement ou mise à niveau du système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO)	2	**2**	389 500	**512 600**	Le projet a progressé plus rapidement que prévu. Des ressources financières supérieures ont été investies lors de l'exercice en cours. Le budget global du projet devrait être respecté.
Amélioration de l'offre de service Internet	1	**1**	500 000	**139 100**	Le processus de démarrage du projet a été plus long que prévu.

UTILISATION DES RESSOURCES (SUITE)

Bonis au rendement

Comme tous les ministères et organismes du gouvernement du Québec, la STQ est soumise à la loi 100 (LQ 2010, chapitre 20), qui implique notamment la réduction et le contrôle des dépenses afin de contribuer à l'atteinte de l'équilibre budgétaire en 2013-2014. Par conséquent, aucun boni au rendement (rémunération variable) n'a été versé au personnel cadre au cours de l'exercice 2012-2013.

Mesures de réduction de dépenses 2010-2014

La Société s'est dotée d'une politique qui a pour objectif la mise en œuvre de mesures sur la réduction et le contrôle des dépenses dans le cadre de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (LQ 2010, chapitre 20).

Cette politique, adoptée par le conseil d'administration le 10 septembre 2010, a été approuvée par le gouvernement du Québec le 16 février 2011. Elle prend en compte la mission de la Société ainsi que les impératifs réglementaires applicables en vertu de la Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada (LC 2001, chapitre 26), de la sécurité des employés et des passagers des traversiers de la Société, de même que du niveau de service aux citoyens et de la qualité des services qui leur sont offerts. Également, les mesures sur la réduction et le contrôle des dépenses de la Société ont pour point de départ le budget de dépenses de l'année 2010-2011, transmis aux autorités ministérielles et gouvernementales en avril 2010.

Les postes budgétaires visés sont les dépenses de fonctionnement de nature administrative, les dépenses de publicité, de déplacement et de formation ainsi que les dépenses reliées à la rémunération. En ce qui concerne les deux derniers types de postes, seules les dépenses n'affectant pas le niveau de service aux citoyens et le respect de la Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada sont considérées dans la mesure. Le tableau à la page suivante présente les cibles de réduction au terme des exercices se terminant en 2013-2014 et 2012-2013, comparativement aux réductions atteintes en 2012-2013.

La politique prévoit qu'au terme de l'exercice 2013-2014, les dépenses de fonctionnement de nature administrative seront réduites de 10 % comparativement au budget de 2010-2011. Les cibles de cette réduction progressive pour les années 2010-2011 à 2013-2014 sont respectivement de 4, 7, 9 et 10 %. Pour l'année 2012-2013, la cible de réduction a été de 227 481 $.

Pour ce qui est des dépenses de publicité, de déplacement et de formation, la cible de réduction est de 25 % comparativement au budget de 2010-2011. Cette dernière doit être maintenue pour chaque année de la mesure, soit jusqu'en 2013-2014, et correspond à 214 663 $ en 2012-2013.

Finalement, quant à la rémunération, rappelons que la cible établie tient compte de la mission de la Société, des impératifs réglementaires applicables et du niveau de service aux citoyens. Dans un premier temps, la masse salariale doit être réduite de 1 % comparativement à la dépense prévue au budget de 2010-2011. Cet effort de réduction calculé en 2010-2011 est récurrent et doit être augmenté à chaque exercice financier du même montant jusqu'en 2013-2014. Ainsi, en 2012-2013, l'objectif a été de 282 015 $.

En 2012-2013, la Société a respecté l'ensemble des cibles de réduction.

	Cible de réduction au terme de l'exercice 2013-2014	Cible de réduction au terme de l'exercice 2012-2013	Réduction réalisée en 2012-2013
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	252 757 $	227 481 $	**227 481 $**
Dépenses de publicité, de déplacement et de formation	214 663	214 663	**214 663**
Rémunération	376 020	282 015	**282 015**

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION 50

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT 51

ÉTATS FINANCIERS 53

État des résultats 53

État de l'excédent cumulé 54

État de la situation financière 55

État de la variation de la dette nette 56

État des flux de trésorerie 57

Notes complémentaires 58

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec (la Société) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées, qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. L'audit interne procède à des audits périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité d'audit dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au Conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport d'audit expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Georges Farrah
Président-directeur général

Gaston Larocque
Vice-président administration et finance

Québec, le 19 juillet 2013

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Ministre des Finances

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société des traversiers du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats, l'état de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers
La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur
Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

Fondement de l'opinion avec réserve
La Société des traversiers du Québec n'a pas comptabilisé aux 31 mars 2013 et 2012 à l'état de la situation financière des montants respectifs de 102 820 088 $ et 67 831 976 $ relativement à des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations financées ou devant être financées par emprunts. Cette situation constitue une dérogation à la nouvelle norme comptable sur les paiements de transfert (Normes comptables canadiennes pour le secteur public) qui prévoit la comptabilisation des subventions lorsqu'elles sont autorisées par le gouvernement à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que la Société a satisfait aux critères d'admissibilité. Par ailleurs, l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux* (RLRQ, chapitre S-37.01), entré en vigueur le 14 juin 2013, énonce que la seule partie d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de la Société et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. La non-inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, entraîne une sous-évaluation de l'excédent cumulé de 102 820 088 $ et de 67 831 976 $ aux 31 mars 2013 et 2012 ainsi qu'une sous-évaluation des revenus et de l'excédent annuel de 34 988 112 $ et de 4 932 625 $ pour les exercices clos les 31 mars 2013 et 2012.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT (SUITE)

Opinion avec réserve
À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de l'excédent cumulé, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2013 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux* (RLRQ, chapitre S-37.01).

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers et compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés aux paiements de transfert, expliqués à la note 3, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour le vérificateur général du Québec par intérim,

Diane Bergeron, CPA auditrice, CA

Diane Bergeron, CPA auditrice, CA
Vérificatrice générale adjointe

Québec, le 19 juillet 2013

ÉTAT DES RÉSULTATS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	Budget	2013	2012
	$	$	$ retraité (note 3)
CHARGES			
Frais d'exploitation (note 4)	97 445 605	**94 030 166**	88 074 237
Frais d'administration (note 5)	7 181 342	**7 440 226**	6 476 152
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	–	**19 379**	527 929
Amortissement des immobilisations corporelles	7 857 847	**8 299 960**	7 438 726
Frais financiers (note 6)	2 435 180	**2 514 687**	2 778 024
	114 919 974	**112 304 418**	105 295 068
REVENUS			
Subventions gouvernementales (note 7)	94 168 481	**90 362 531**	85 367 892
Transport des véhicules	11 164 571	**11 463 184**	11 078 768
Transport des passagers	8 610 272	**8 564 944**	8 212 847
Autres (note 8)	976 650	**2 309 367**	2 929 902
	114 919 974	**112 700 026**	107 589 409
EXCÉDENT ANNUEL	–	**395 608**	2 294 341

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013	2012
	$	$ retraité (note 3)
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLI	**(1 066 607)**	(3 332 685)
Impact relié à l'application rétrospective d'une nouvelle méthode comptable (note 3)	**41 706 593**	41 678 330
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT RETRAITÉ	**40 639 986**	38 345 645
Excédent annuel	**395 608**	2 294 341
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**41 035 594**	40 639 986

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2013

	2013	2012
	$	$ retraité (note 3)
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**22 360 352**	19 229 703
Créances	**679 815**	541 680
Subvention à recevoir reliée au passif environnemental	**529 531**	293 000
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 9)	**15 001 317**	15 380 167
	38 571 015	35 444 550
PASSIFS		
Billets à payer (note 11)	**39 448 948**	15 319 876
Charges à payer et frais courus (note 12)	**18 734 754**	18 171 573
Passif environnemental	**746 200**	293 000
Dette à long terme (note 13)	**79 115 275**	69 039 046
Loyers perçus d'avance	**96 000**	102 000
	138 141 177	102 925 495
DETTE NETTE	**(99 570 162)**	(67 480 945)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	**653 184**	587 882
Immobilisations corporelles (note 15)	**141 452 572**	109 033 049
	142 105 756	109 620 931
CAPITAL-ACTIONS (NOTE 16)	**1 500 000**	1 500 000
EXCÉDENT CUMULÉ	**41 035 594**	40 639 986

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (NOTE 17)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Georges Farrah

M. François Désy

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	Budget	2013	2012
	$	$	$ retraité (note 3)
EXCÉDENT ANNUEL	–	395 608	2 294 341
Acquisition d'immobilisations corporelles	(142 863 500)	(40 738 862)	(20 034 116)
Amortissement des immobilisations corporelles	7 857 847	8 299 960	7 438 726
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	–	19 379	527 929
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	–	–	1 320
	(135 005 653)	(32 419 523)	(12 066 141)
Acquisition de frais payés d'avance	–	(539 850)	(586 450)
Utilisation de frais payés d'avance	–	474 548	408 862
	–	(65 302)	(177 588)
AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE	(135 005 653)	(32 089 217)	(9 949 388)
DETTE NETTE AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLIE		(109 187 538)	(99 209 887)
Impact relié à l'application rétrospective d'une nouvelle méthode comptable (note 3)		41 706 593	41 678 330
SOLDE RETRAITÉ		(67 480 945)	(57 531 557)
DETTE NETTE À LA FIN		(99 570 162)	(67 480 945)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013	2012
	$	$ retraité (note 3)
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent annuel	395 608	2 294 341
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	8 299 960	7 438 726
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	19 379	527 929
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
	8 313 339	7 960 655
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement :		
Créances	(138 135)	(95 684)
Subvention à recevoir reliée au passif environnemental	(236 531)	(293 000)
Charges à payer et frais courus	(831 007)	2 856 706
Passif environnemental	453 200	293 000
Frais payés d'avance	(65 302)	(177 588)
	(817 775)	2 583 434
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	7 891 172	12 838 430
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Placements effectués	(965 242)	(1 777 724)
Rachat de placements	–	5 135 037
Produit de disposition de placements	1 344 092	8 931 302
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	378 850	12 288 615
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(39 344 674)	(20 378 025)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	–	1 321
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations	(39 344 674)	(20 376 704)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts effectués	54 298 948	19 819 876
Emprunts remboursés	(20 093 647)	(21 130 115)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités de financement	34 205 301	(1 310 239)
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	3 130 649	3 440 102
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	19 229 703	15 789 601
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	22 360 352	19 229 703
LA TRÉSORERIE ET LES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN COMPREND :		
Encaisse	12 014 028	14 010 408
Placement bancaire	10 346 324	5 219 295
	22 360 352	19 229 703

Les intérêts payés au cours de l'exercice s'élèvent à 2 479 072 $.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2013

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Société des traversiers du Québec (la Société) est une compagnie à fonds social constituée par loi spéciale (RLRQ, chapitre S-14) dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a pour objet notamment de fournir des services de transport par traversier entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés dans le Québec.

En vertu de l'article 5 de sa loi constitutive, la Société est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

UTILISATION D'ESTIMATIONS

Les états financiers sont établis selon le *Manuel de comptabilité de l'ICCA pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec les Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La préparation des états financiers de la Société par la direction, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi qu'à l'égard de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et le passif environnemental. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

INSTRUMENTS FINANCIERS

La trésorerie et équivalents de trésorerie, les créances et le placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les charges à payer et frais courus, les billets à payer et la dette à long terme sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

REVENUS

Prestations de services

Les revenus provenant de la prestation de services sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Le service est payé et rendu;
- Le service est rendu et facturé, et le recouvrement est raisonnablement assuré.

Subventions gouvernementales

Les subventions gouvernementales sont constatées à titre de revenus lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Les revenus de subventions qui sont des paiements de transfert sont constatés dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où elles sont autorisées, que l'entité a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Elles sont présentées en revenus reportés lorsque les modalités imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, et les placements bancaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

PASSIFS

Passif environnemental

Les obligations découlant de la réhabilitation de terrains contaminés sous la responsabilité de la Société, ou pouvant de façon probable relever de sa responsabilité, sont comptabilisées à titre de passif environnemental dès que la contamination survient ou dès que la Société en est informée et qu'il est possible d'en faire une estimation raisonnable. Le passif environnemental comprend les coûts estimatifs de la gestion et de la réhabilitation des terrains contaminés. L'évaluation de ces coûts est établie à partir de la meilleure information disponible et est révisée annuellement.

Avantages sociaux futurs

Provision pour congés de maladie et vacances

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les congés de maladie seront normalement payés dans l'exercice suivant.

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu que la Société ne dispose pas suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

ACTIFS NON FINANCIERS

Les actifs non financiers, de par leur nature, sont généralement utilisés pour fournir des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties, à l'exception des terrains qui ne sont pas amortis, selon une méthode logique et systématique, en fonction de leur durée de vie utile.

Les immobilisations en cours de construction, en développement ou en mise en valeur ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

Les immobilisations acquises par donation ou pour une valeur symbolique sont comptabilisées à leur juste valeur au moment de leur acquisition.

	Méthode	Taux
Bâtiments	Solde dégressif	4 % et 10 %
Quais	Solde dégressif	5 %
Navires	Solde dégressif	10 % et 15 %
Ameublement et équipement	Solde dégressif	20 % et 30 %
Matériel roulant	Solde dégressif	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

Dépréciation d'actifs à long terme

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux charges de l'exercice dans l'état des résultats. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES

Le 1er avril 2012, la Société a adopté le chapitre SP 1201 « Présentation des états financiers ». Ce dernier introduit un nouvel état des gains et pertes de réévaluation et il modifie et remplace le chapitre SP 1200 « Présentation des états financiers ». L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Société.

Le 1er avril 2012, la Société a adopté prospectivement le chapitre SP 3450 « Instruments financiers ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs financiers, des passifs financiers et des dérivés non financiers. L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Société.

Le 1er avril 2012, la Société a adopté rétroactivement le chapitre SP 3410 « Paiements de transfert ». Ce chapitre, qui modifie et remplace l'ancien chapitre SP 3410 « Paiements de transfert », établit des normes sur la façon de comptabiliser et de présenter les paiements de transfert versés à des particuliers, à des organisations ou à d'autres gouvernements, tant du point de vue du cédant que de celui du bénéficiaire. L'application de cette norme a eu des répercussions qui sont reflétées à l'état des résultats, à l'état de l'excédent cumulé, à l'état de la situation financière et à l'état de la variation de la dette nette. Cette modification a eu pour effet de radier les postes de subventions gouvernementales recouvrables et de subventions gouvernementales reportées et d'augmenter le poste d'excédent cumulé :

	Au 31 mars 2011	Ajustements suite à l'adoption de nouvelles normes	Au 1er avril 2011
ACTIFS FINANCIERS			
Subventions gouvernementales recouvrables	19 658 063	(19 658 063)	-
PASSIFS			
Subventions gouvernementales reportées			
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux	22 533 745	(22 533 745)	-
Afférentes aux immobilisations corporelles	38 802 648	(38 802 648)	-
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ	(3 332 685)	41 678 330	38 345 645

	Au 31 mars 2012	Ajustements suite à l'adoption de nouvelles normes	Au 1er avril 2012
ACTIFS FINANCIERS			
Subventions gouvernementales recouvrables	17 779 471	(17 779 471)	-
PASSIFS			
Subventions gouvernementales reportées			
Afférentes à la compensation financières provenant du transfert des quais fédéraux	15 380 167	(15 380 167)	-
Afférentes aux immobilisations corporelles	44 105 897	(44 105 897)	-
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ	(1 066 607)	41 706 593	40 639 986

Au niveau de l'état des résultats, cette modification a eu pour effet d'augmenter l'excédent annuel au 31 mars 2012 :

	2012
	$
EXCÉDENT ANNUEL DÉJÀ ÉTABLI	2 266 078
Subventions gouvernementales	(1 749 461)
Autres	1 777 724
	28 263
EXCÉDENT ANNUEL RETRAITÉ	2 294 341

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	Budget	2013	2012
	$	$	$
Traitements et avantages sociaux	27 575 804	**27 693 784**	25 924 471
Formation du personnel	340 488	**328 002**	249 352
Contrats d'exploitation	29 081 965	**27 744 412**	26 847 803
Carburant	12 438 000	**12 055 921**	11 421 630
Entretien et réparation - navires	9 635 542	**11 553 120**	6 814 605
Entretien et réparation - quais	8 318 100	**6 127 316**	8 782 257
Entretien et réparation - bâtiments	1 086 049	**953 696**	935 731
Taxes foncières et scolaires	1 004 730	**1 029 917**	990 021
Assurances	1 853 238	**1 392 127**	1 360 854
Commission de la santé et sécurité au travail	674 454	**590 161**	833 021
Frais de déplacement	449 229	**430 252**	492 540
Maintenance des TI et télécommunications	463 460	**460 767**	327 439
Uniformes	77 000	**66 999**	347 187
Communication et marketing	346 225	**208 980**	172 467
Honoraires professionnels	2 054 200	**1 282 425**	702 046
Frais de port et frais de quais	541 449	**489 528**	517 941
Autres	1 505 672	**1 622 759**	1 354 872
	97 445 605	**94 030 166**	88 074 237

5. FRAIS D'ADMINISTRATION

	Budget	2013	2012
	$	$	$
Traitements et avantages sociaux	4 661 899	**5 202 625**	4 398 134
Formation du personnel	76 450	**70 140**	40 379
Frais de déplacement	256 200	**245 929**	240 633
Honoraires professionnels	1 075 000	**922 577**	741 542
Frais reliés au bâtiment du siège social	200 880	**202 437**	215 722
Communication et marketing	206 025	**166 254**	176 464
Maintenance des TI et télécommunications	373 140	**276 976**	329 572
Papeterie et impression	102 000	**104 497**	89 992
Autres	229 748	**248 791**	243 714
	7 181 342	**7 440 226**	6 476 152

6. FRAIS FINANCIERS

	Budget	2013	2012
	$	$	$
Intérêts sur la dette	2 388 599	2 468 106	2 731 073
Frais d'émission et de gestion liés aux dettes	46 581	46 581	46 951
	2 435 180	2 514 687	2 778 024

7. SUBVENTIONS GOUVERNEMENTALES

	Budget	2013	2012
Subventions du gouvernement du Québec	$	$	$
Subvention d'opération du ministère des Transports	90 126 000	90 126 000	85 299 892
Subvention gouvernementale recouvrable	(341 484)	–	–
	89 784 516	90 126 000	85 299 892
Subvention du gouvernement du Québec reliée au passif environnemental	–	236 531	68 000
Virement de subventions gouvernementales reportées			
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux	1 873 222	–	–
Afférentes aux immobilisations corporelles acquises par donation des gouvernements du Québec et du Canada	2 510 743	–	–
	4 383 965	–	–
	94 168 481	90 362 531	85 367 892

8. AUTRES REVENUS

	Budget	2013	2012
	$	$	$
Revenus de placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	–	965 242	1 777 724
Intérêts sur dépôts bancaires	150 000	432 215	281 294
Droits d'amarrage	42 800	47 698	48 146
Droits de débarcadère ferroviaire	340 000	275 945	314 640
Stationnement et divers	84 350	78 078	94 992
Distributeurs automatiques et concession alimentaire	212 500	251 299	223 968
Affichage publicitaire	127 000	67 261	137 786
Location de navires	–	14 986	14 807
Location de locaux	20 000	176 643	36 545
	976 650	2 309 367	2 929 902

9. PLACEMENT DE LA COMPENSATION PROVENANT DU TRANSFERT DES QUAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, effective le 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur attribuée de 35 525 305 $, situées sur le site des dix terminaux de traversiers reçus du gouvernement du Canada, ainsi que la compensation financière de 36 300 000 $ associée à ce transfert. Selon cette entente, la Société doit utiliser cette somme forfaitaire, ainsi que les fruits de son investissement, exclusivement pour l'opération, l'entretien et la réfection des dix terminaux.

	2013	2012
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :	**$**	**$**
Encaisse	**800 422**	878 231
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 17 495 351 $; 17 784 052 $ en 2012)	**14 201 427**	14 501 936
Comptes à payer frais de garde	**(532)**	–
	15 001 317	15 380 167

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 5,500 % et 7,019 %. Les échéances s'échelonnent d'avril 2014 à juillet 2025.

Les escomptes et les primes sont amortis selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

10. FACILITÉS DE CRÉDIT

La Société dispose de facilités de crédit, sous forme d'avances ou de découverts de compte, n'excédant pas un montant total en cours de 10 000 000 $ auprès d'une institution financière, et ce jusqu'au 30 août 2013. Les montants prélevés portent intérêt au taux annuel variable calculé quotidiennement et payable mensuellement. Aux 31 mars 2013 et 2012, les facilités de crédit étaient inutilisées.

11. BILLETS À PAYER

Emprunts au Fonds de financement, 1,72582 % et 1,63258 % (2012 : 1,38901 %, échu le 29 juin 2012), venant à échéance le 14 août 2013 et le 27 septembre 2013.

12. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2013	2012
	$	**$**
Fournisseurs et frais courus	**15 251 312**	15 119 723
Apparentés	**1 606 223**	1 382 714
Provision pour congés de maladie et vacances	**1 877 219**	1 669 136
	18 734 754	18 171 573

13. DETTE À LONG TERME

	2013	2012
	$	$
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et remboursable selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais	25 551 410	25 551 410
Emprunt du Fonds de financement, 4,72 %, remboursable par des versements semestriels de 91 860 $, échéant en décembre 2015 *	506 140	660 188
Emprunt du Fonds de financement, 5,00 %, remboursable par des versements semestriels de 181 137 $, échéant en juillet 2016 *	2 472 258	2 701 934
Emprunt du Fonds de financement, 4,37 %, remboursable par des versements semestriels de 284 796 $, échéant en décembre 2017 *	6 621 004	6 892 411
Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 $, échéant en janvier 2018 *	14 331 216	16 658 951
Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 $, échéant en janvier 2018 *	2 470 170	2 887 987
Emprunt du Fonds de financement, 5,06 %, remboursable par des versements semestriels de 280 938 $, échéant en janvier 2018 *	2 443 820	2 865 170
Emprunt du Fonds de financement, 4,65 %, remboursable par des versements semestriels de 200 726 $, échéant en juin 2018 *	1 923 364	2 225 248
Emprunt du Fonds de financement, 4,56 %, remboursable par des versements semestriels de 150 630 $, échéant en décembre 2020 *	1 997 607	2 201 688
Emprunt du Fonds de financement, 6,04 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 $, échéant en juin 2028 *	2 036 261	2 114 505
Emprunt du Fonds de financement, 3,45 %, remboursable par des versements semestriels de 254 875 $, échéant en décembre 2021 *	3 912 025	4 279 554
Emprunt du Fonds de financement, 3,46 %, remboursable par des versements semestriels de 196 036 $, échéant en octobre 2029 *	7 250 000	–
Emprunt du Fonds de financement, 3,10 %, remboursable par des versements semestriels de 425 924 $, échéant en septembre 2023 *	7 600 000	–
	79 115 275	69 039 046

Les versements en capital à effectuer sur les emprunts au Fonds de financement au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

2014	5 814 166 $
2015	6 139 189 $
2016	6 476 508 $
2017	8 083 473 $
2018	11 804 022 $
2019 et suivantes	15 246 507 $
	53 563 865 $

* Ces emprunts portent intérêt à taux fixes.

14. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux produits et charges de l'exercice s'élèvent à 1 313 037 $ (2012 : 1 172 461 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Au 1er janvier 2013, le taux de cotisation de la Société pour le RREGOP a augmenté de 8,94 % à 9,18 % de la masse salariale cotisable et celui du RRPE et du RRAS est demeuré à 12,30 %.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

La provision pour congés de maladie et vacances a été établie à partir des heures cumulées au 31 mars 2013 et des taux horaires prévus en 2014. Le montant de la provision est payable dans l'année suivante et est présenté dans les charges à payer et frais courus.

15. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains	Quais *	Bâtiments *	Navires *	Ameublement Équipement *	Matériel roulant	Améliorations locatives	2013
	$	$	$	$	$	$	$	$
Coût								
Solde au début	492 954	98 051 203	17 450 856	164 633 335	9 607 322	143 156	1 210 100	**291 588 926**
Acquisitions	92 924	9 325 108	5 343 102	24 798 311	1 179 418	–	–	**40 738 862**
Dispositions	–	–	–	–	(113 743)	–	–	**(113 743)**
Solde à la fin	585 878	107 376 311	22 793 958	189 431 646	10 672 997	143 156	1 210 100	**332 214 045**
Amortissement cumulé								
Solde au début	–	35 666 419	9 470 915	131 804 932	4 509 149	114 311	990 151	**182 555 877**
Amortissement	–	2 894 669	795 599	3 418 365	1 122 685	8 656	59 986	**8 299 960**
Dispositions	–	–	–	–	(94 364)	–	–	**(94 364)**
Solde à la fin	–	38 561 088	10 266 514	135 223 297	5 537 470	122 967	1 050 137	**190 761 473**
Valeur comptable nette	585 878	68 815 223	12 527 444	54 208 349	5 135 527	20 189	159 963	**141 452 572**

* Au 31 mars 2013, ces postes incluent un total de 48 725 944 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 13 560 602 $, navires 33 004 326 $, bâtiments 2 007 524 $ et équipement 153 492 $.

Au 31 mars 2013, le poste "Charges à payer et frais courus" inclut un montant de 5 263 960 $ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

	Terrains	Quais *	Bâtiments *	Navires *	Ameublement Équipement *	Matériel roulant	Améliorations locatives	2012
	$	$	$	$	$	$	$	$
Coût								
Solde au début	195 786	84 983 016	16 528 762	160 295 335	8 734 827	159 063	1 210 100	272 106 889
Acquisitions	648 549	13 068 187	1 099 890	4 338 000	872 495	6 995	–	20 034 116
Dispositions	(351 361)	–	(177 796)	–	–	(22 902)	–	(552 059)
Solde à la fin	492 954	98 051 203	17 450 856	164 633 335	9 607 322	143 156	1 210 100	291 588 926
Amortissement cumulé								
Solde au début	–	33 850 472	8 840 918	127 945 094	3 445 599	127 713	930 165	175 139 961
Amortissement	–	1 815 947	629 997	3 859 838	1 063 550	9 408	59 986	7 438 726
Dispositions	–	–	–	–	–	(22 810)	–	(22 810)
Solde à la fin	–	35 666 419	9 470 915	131 804 932	4 509 149	114 311	990 151	182 555 877
Valeur comptable nette	492 954	62 384 784	7 979 941	32 828 403	5 098 173	28 845	219 949	109 033 049

* Au 31 mars 2012, ces postes incluent un total de 40 058 642 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 28 245 220 $, navires 10 956 015 $, bâtiments 544 514 $ et équipement 312 893 $.

Au 31 mars 2012, le poste "Charges à payer et frais courus" inclut un montant de 3 869 772 $ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

16. CAPITAL-ACTIONS

	2013	2012
	$	$
Autorisé :		
100 000 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune		
Émis et payé :		
15 000 actions	1 500 000	1 500 000

17. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société a signé un bail pour la location des locaux au port de Québec renouvelé pour cinq ans en 2009. Ce bail comporte deux autres options de renouvellement de cinq ans chacune. Également, la Société a signé une entente d'occupation le 1er novembre 2010 avec la Société immobilière du Québec. Cette dernière permet l'utilisation des lieux pour une période minimale de cinq ans. Finalement, la Société a signé un bail pour la location d'un espace pour des fins reliées au service de transport de passagers, le 13 avril 2012 avec le ministère des Transports. Ce dernier se termine le 12 avril 2017 et peut être renouvelé pour une période de cinq ans. Les engagements totaux présentés au niveau des baux incluent un montant de 268 666 $ d'option de renouvellement.

La Société compte maintenant quatorze ententes de service. Ces dernières visent à permettre à des transporteurs de maintenir des services maritimes et de transport aérien. La Société s'est engagée à leur verser une rémunération annuelle ou de combler leur déficit. Les engagements totaux présentés au niveau des ententes de services incluent un montant de 102 142 635 $ d'option de renouvellement.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2013, la charge de loyer pour les locaux s'élève à 194 820 $ et la rémunération versée aux transporteurs totalise 27 744 412 $. De plus, la Société s'est engagée envers cinq contracteurs, deux étant pour des travaux majeurs sur les infrastructures et les trois autres pour la construction de nouveaux navires, le tout totalisant 279 657 365 $.

Au 31 mars 2013, les obligations contractuelles de la Société s'établissent comme suit :

	Baux	Ententes de services *
	$	$
2014	197 195	29 482 149
2015	201 038	28 778 327
2016	131 003	28 587 441
2017	27 915	29 297 591
2018	28 372	30 026 096
Exercices subséquents	185 754	134 095 750
	771 277	280 267 354

* Les montants des ententes de services sont basés sur une estimation de coûts prévus aux contrats et des déficits budgétaires des transporteurs.

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà exposées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas exposées distinctement dans les états financiers.

19. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Société, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques, sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. La direction a mis en place des politiques et des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. L'analyse suivante indique l'exposition de la Société aux risques au 31 mars 2013.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et, de ce fait, amène l'autre partie à subir une perte financière.

L'exposition maximale de la Société au risque de crédit au 31 mars 2013 est la suivante :

	2013	2012
	$	$
Trésorerie et équivalents de trésorerie	22 360 352	19 229 703
Créances	679 815	541 680
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	15 001 317	15 380 167
	38 041 484	35 151 550

Le risque de crédit associé à la trésorerie et équivalents de trésorerie est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésoreries sont investis dans des placements très liquides. La politique de la Société est d'investir les excédents de trésoreries auprès d'institutions financières réputées. Au 31 mars 2013, ces actifs financiers sont investis dans des dépôts à terme et placements bancaires. La direction juge ainsi que le risque de perte est négligeable.

Le risque de crédit associé aux placements à long terme est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que ces actifs sont investis dans des obligations du gouvernement.

Le risque de crédit associé aux créances est réduit au minimum, puisque le montant est composé de plusieurs clients et aucun d'entre eux n'implique de sommes importantes. De plus, des évaluations de crédit sont effectuées pour tous les nouveaux clients. La Société enregistre des provisions pour tenir compte des pertes de crédit potentielles et, à ce jour, ces pertes n'ont pas excédé les prévisions de la direction.

La valeur nette comptable des créances en souffrance de la Société est de 134 202 $ (80 466 $ en 2012) à la date de clôture. L'échéance de ces créances est détaillée dans le tableau suivant :

	2013	2012
Non dépréciées et échues par :	$	$
0 à 30 jours	77 558	52 957
31 à 59 jours	27 621	7 860
60 jours et plus	29 023	19 649
	134 202	80 466

Au 31 mars 2013, la Société n'avait aucune créance dépréciée et échue.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Société ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. Le risque de liquidité englobe également le risque que la Société ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun à un prix raisonnable.

La Société considère qu'elle détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et également de facilités de crédit afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à un coût raisonnable, le cas échéant.

Le tableau suivant présente l'échéance estimative des passifs financiers :

	2013	2012
Charges à payer et frais courus	$	$
Moins de 90 jours	**14 580 413**	14 697 602
De 90 à 365 jours	**4 154 341**	3 473 971
	18 734 754	18 171 573

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Société est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt s'entend du risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de la Société est attribuable à ses actifs financiers portant intérêt. La trésorerie et équivalents de trésorerie comprend des dépôts à terme et des placements bancaires hautement liquides auprès d'institutions financières qui rapportent de l'intérêt au taux du marché et à taux fixe.

L'objectif de la Société est de gérer l'exposition de sa trésorerie et de ses placements à court terme au risque de taux d'intérêt en maximisant les produits d'intérêts gagnés par les fonds excédentaires tout en conservant les liquidités minimales nécessaires à la bonne marche de ses activités quotidiennes. La fluctuation du taux d'intérêt du marché peut avoir une incidence sur les revenus d'intérêts que la Société tire de sa trésorerie et de ses placements à court terme.

Les placements comprennent également des obligations du gouvernement du Québec à taux d'intérêt fixe ayant une durée moyenne de 6,3 années (6,7 années en 2012). Ces placements sont indirectement touchés par les fluctuations de leur juste valeur attribuables aux fluctuations des taux d'intérêt du marché. Cependant, les fluctuations des taux d'intérêt du marché n'auraient aucun impact sur les revenus d'intérêts que la Société tire de ses placements à long terme.

Les dettes à court terme et à long terme sont émises à des taux d'intérêt fixes, réduisant ainsi au minimum les risques liés aux flux de trésorerie et au taux d'intérêt. La Société est surtout exposée aux risques associés aux variations des taux d'intérêt lors du renouvellement de ses emprunts à court terme.

20. CHIFFRES COMPARATIFS

En plus des changements découlant des modifications comptables, certains chiffres de 2012 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2013.

FELIX-ANTOINE-SAVARD

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS

Adopté le 18 juin 2010 par le conseil d'administration, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société des traversiers du Québec est disponible pour consultation sur le site Internet de la STQ à l'adresse **www.traversiers.com**.

En 2012-2013, aucune déclaration relative à des circonstances ayant pu placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président du conseil d'administration. Pendant la même période, aucun manquement à ce code d'éthique et de déontologie n'a été constaté. Lors de la réunion du 22 novembre 2012, les membres du comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration ont procédé à un réexamen du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société des traversiers du Québec et ont décidé de n'y apporter aucune modification.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Adoptée le 30 janvier 2001, la Politique linguistique de la Société des traversiers du Québec vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11). Elle tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ainsi que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Les règles prévues dans cette politique ont valeur de directives internes. Tous les membres du personnel y ont accès par l'intranet de la STQ et doivent s'y conformer. Dans l'ensemble, la politique est bien respectée et les employés privilégient l'usage du français dans leurs communications. Aucune activité de formation n'a eu lieu au cours de l'exercice 2012-2013.

Durant la dernière année financière, la Société a reçu les recommandations et les commentaires de l'Office québécois de la langue française concernant la révision de sa politique linguistique. Au 31 mars 2013, elle n'avait pas terminé d'apporter les modifications requises à sa politique actuelle.

La Société veille à l'utilisation de la langue française dans ses applications informatiques. Son site Internet est en français et la majorité des textes qui y sont diffusés font l'objet d'une révision linguistique. La page d'accueil offre cependant le choix d'accéder à une version anglaise. La STQ tient à jour l'information sur son parc de micro-ordinateurs. Au moment de faire l'achat de matériel informatique, elle porte une attention particulière aux documents d'acquisition des biens et services ainsi qu'à ceux qui les accompagnent lors de leur réception à la Société. Il en est de même pour tous les autres types de biens acquis.

COMITÉ DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le comité de la Politique linguistique a tenu une réunion et publié quatre numéros de son bulletin intitulé *La Vague française* durant l'exercice terminé le 31 mars 2013. Ce bulletin vise à promouvoir la qualité du français écrit au sein du personnel de la Société.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

TRAVAUX DU COMITÉ DE LA STO

Le Comité d'accès à l'information, protection des renseignements personnels et sécurité de l'information a mis à jour, dans le site Internet de la Société, les documents et les renseignements prévus au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2). Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2013, le comité a tenu deux rencontres.

ACCÈS À L'INFORMATION

Durant la dernière année financière, la Société a reçu 11 demandes d'accès à l'information. Parmi celles-ci, une a été refusée en vertu des articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1). La Société n'a pu également donner suite à deux autres demandes puisqu'elles portaient sur des documents inexistants (article 1 de la Loi). Enfin, une demande a été acceptée partiellement en vertu de l'article 37 de la Loi. Le délai moyen de réponse a été de 23 jours. Deux demandes ont été traitées dans un délai de plus de 30 jours en vertu des articles 49, alinéa 3, et 42, alinéa 2.

ACTIVITÉS RELATIVES À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Aucune activité relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels n'a eu lieu pendant l'exercice 2012-2013.

Bilan du traitement des demandes d'accès à l'information pour 2012-2013

NATURE DES DEMANDES	NOMBRE
Accès à des documents	10
Accès à des renseignements personnels	1
Rectification de renseignements personnels	0
NATURE DES RÉPONSES FOURNIES	
Demandes acceptées	7
Demande partiellement acceptée	1
Demande refusée	1
Documents inexistants	2
DÉLAI	
Demandes traitées à l'intérieur d'un délai de 20 jours	6
Demandes traitées à l'intérieur d'un délai de 30 jours	3
Demandes traitées au-delà d'un délai de 30 jours	2
AUTRES	
Demande ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Demande ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information	0

Fonctionnement des comités

COMITÉ D'AUDIT

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), les activités d'audit interne s'exercent sous l'autorité du comité d'audit. Créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009 sous le nom de comité de vérification, le comité est maintenant connu sous l'appellation de comité d'audit à la suite d'amendements apportés au Règlement sur la gouvernance de la STQ le 22 février 2013. Composé de M[mes] Lise Breton, Danielle Amyot et Annie Fournier, ce comité est présidé par M[me] Breton. Le comité a notamment pour fonction :

- d'approuver le plan annuel d'audit interne;
- de veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne adéquats et efficaces soient mis en place;
- de recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le comité d'audit s'est principalement penché sur les dossiers suivants:

- l'examen des états financiers au 31 mars 2012;
- le Rapport annuel de gestion 2011-2012;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec;
- le tableau de bord de gestion du conseil d'administration;
- la gestion du contrôle interne;
- le suivi du Plan d'audit interne;
- le suivi du Plan d'immobilisations de la STQ;
- le suivi des projets en technologie de l'information;
- la mise à jour de la Politique de gestion intégrée des risques;
- la mise à jour de la Politique sur la sécurité de l'information;
- la mise en place d'une fonction d'audit interne;
- l'analyse de la structure du Bureau de gestion de projets.

Le comité d'audit veille au respect des exigences des lois, des règlements et des politiques applicables, contribuant ainsi à la saine gestion de la STQ.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Également créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité des ressources humaines et des services à la clientèle est composé de M[mes] Julie Coulombe-Godbout, Lise Breton et Lise Lambert. Présidé par M[me] Coulombre-Godbout, il est chargé, entre autres :

- d'élaborer et de proposer un profil de compétence et d'expérience pour la nomination du président-directeur général;
- de définir et de soumettre des critères d'évaluation pour le président-directeur général;
- de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous la direction du président-directeur général;
- d'établir un programme de planification de la relève des dirigeants.

En ce qui concerne les services à la clientèle, le comité doit notamment :

- prendre connaissance des normes, des politiques et des directives en matière de services à la clientèle et les analyser;
- apprécier la performance de la STQ au regard de la Déclaration de services aux citoyens et des améliorations à apporter aux services;
- apprécier la perception de l'image de la STQ et le taux de satisfaction de la clientèle.

Au cours de l'exercice 2012-2013, les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- la mise à jour de la structure de rémunération pour le personnel non syndiqué;
- les recommandations du « Comité Attraction/Rétention Métallos – STQ »;
- les résultats du sondage organisationnel et le plan d'action;
- la nouvelle image de marque;
- la Politique sur les relations publiques.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique a lui aussi été formé le 27 mars 2009 par le conseil d'administration. Les personnes désignées pour y siéger sont M^me^ Fabienne Desroches, M^r^ Hubert Besnier et M. François Désy. M^r^ Besnier en est le président. Le mandat du comité de gouvernance et d'éthique est, entre autres :

- d'élaborer des règles de gouvernance;
- d'exercer une vigie pour les meilleures pratiques en matière de gouvernance;
- d'élaborer un code d'éthique applicable aux membres du conseil d'administration et aux dirigeants ainsi qu'un code d'éthique applicable aux employés;
- d'élaborer des profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil d'administration et du président-directeur général;
- de concevoir un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration;
- d'élaborer les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration;
- de procéder à l'évaluation du conseil d'administration et de son fonctionnement.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le comité de gouvernance et d'éthique a proposé les dossiers suivants au conseil d'administration :

- le programme d'accueil et de formation continue des membres du conseil d'administration;
- l'étude des politiques de la Société qui ne relèvent pas de la juridiction exclusive du comité d'audit ou du comité des ressources humaines et des services à la clientèle;
- la modification du Règlement sur la gouvernance.

Le fonctionnement du conseil d'administration a fait l'objet d'une évaluation auprès de chacun de ses membres, selon la procédure d'évaluation adoptée par le conseil sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Les résultats sont positifs et permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions du conseil et de ses comités. Le comité de gouvernance et d'éthique a fait rapport au conseil d'administration des résultats de l'évaluation et des suivis à faire.

Composition des comités et assiduité aux réunions

COMITÉS	NOM	FONCTION	RÉUNIONS DES COMITÉS	
			ORDINAIRES	EXTRAORDINAIRES
Audit	Lise Breton	Présidente	6/6	–
	Danielle Amyot	Membre	6/6	–
	Annie Fournier	Membre	6/6	–
Ressources humaines et services à la clientèle	Julie Coulombe-Godbout	Présidente	4/4	1/1
	Lise Breton	Membre	4/4	1/1
	Lise Lambert	Membre	4/4	1/1
Gouvernance et éthique	Hubert Besnier	Président	3/3	–
	François Désy	Membre	2/3	–
	Fabienne Desroches	Membre	3/3	–

Membres du conseil d'administration

M. FRANÇOIS DÉSY
Président du conseil
Diplômé en gestion d'entreprise agricole, M. François Désy a orienté sa carrière dans le domaine de la gestion pour l'industrie de la construction. Une formation continue l'amènera à agir comme conseiller technique et en relations du travail dans la construction. Depuis 2008, il est administrateur de sociétés certifié et membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. Il œuvre à titre de consultant en gouvernance et en administration des organisations ainsi qu'en gestion de projets, principalement dans l'Est du Québec.

Mme DANIELLE AMYOT
Titulaire d'une maîtrise en gestion des organisations de l'Université du Québec à Chicoutimi, Mme Danielle Amyot travaille au Domaine Forget de Charlevoix depuis 1993. Actuellement assistante à l'administration artistique du Festival international et de l'Académie de musique et de danse, elle compte notamment parmi ses responsabilités la coordination de la logistique entourant la venue des professeurs et des artistes invités ainsi que la gestion des projets immobiliers.

Me HUBERT BESNIER
Membre du Barreau depuis 1973, Me Hubert Besnier a obtenu une maîtrise en droit en 1975. Il est avocat associé chez Besnier, Dion, Rondeau, SENC. Avocat plaideur, il pratique principalement dans les domaines du droit des affaires, du droit municipal et de la responsabilité civile. Il est membre d'organismes à vocation économique à Sept-Îles et siège également au conseil d'administration d'organismes sans but lucratif. Depuis le 30 avril 2011, Me Besnier est bâtonnier du Barreau de la Côte-Nord.

Mme LISE BRETON, CPA, CA
Diplômée en comptabilité et en droit de l'Université Laval, Mme Lise Breton est une gestionnaire polyvalente et dynamique, occupant des postes de cadre supérieur depuis plus de 20 ans. Elle a été responsable de la gestion de toutes les opérations financières, comptables et matérielles de diverses entreprises. Vice-présidente à l'administration et aux finances et secrétaire générale chez Asmacure, elle a participé activement à l'élaboration et à la mise en place de projets diversifiés, ce qui lui a permis de développer une vision globale des enjeux d'une organisation.

Me JULIE COULOMBE-GODBOUT
Titulaire d'une maîtrise en administration publique et d'un certificat en gouvernance de sociétés, Me Julie Coulombe-Godbout est consultante en gestion. Administratrice de carrière, elle a œuvré pendant de nombreuses années à titre de gestionnaire dans les réseaux publics de l'éducation, auprès tant des commissions scolaires que du réseau collégial. Cette expérience lui a permis d'acquérir une vaste expertise dans la gestion des services financiers, des ressources humaines, des ressources matérielles, des technologies de l'information et de la formation continue. Elle est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec et du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés.

Mme FABIENNE DESROCHES
Titulaire d'une maîtrise en orthophonie-audiologie, Mme Fabienne Desroches a également effectué des études de 3e cycle à la Faculté d'éducation de l'Université de Montréal. Directrice générale du Cégep de Sorel-Tracy depuis 2004, elle se démarque par son engagement dans de nombreux comités reliés au monde de l'éducation et par sa participation active à plusieurs conseils d'administration. De plus, Mme Desroches a été présidente et organisatrice de divers colloques au cours des 16 dernières années.

M. GEORGES FARRAH

Diplômé de l'Université de Moncton en 1979, M. Georges Farrah possède un baccalauréat en sciences administratives. Au cours de son cheminement professionnel, il a acquis une expérience élargie du monde des affaires, notamment comme propriétaire de l'Auberge du village, à Cap-aux-Meules, entre 1979 et 1992. En parallèle, il s'est investi dans la vie politique en siégeant comme député provincial pour la circonscription des Îles-de-la-Madeleine de 1985 à 1998. Durant son mandat, il a été adjoint parlementaire, ministre délégué et whip en chef. Puis, entre 2001 et 2004, il a poursuivi son engagement sur la scène fédérale, en agissant, entre autres, comme secrétaire parlementaire pour le ministère des Pêches et des Océans. Depuis janvier 2006, il assume la haute direction de la Société des traversiers du Québec à titre de président-directeur général. Entre 2006 et 2008, il a siégé au conseil d'administration de Cogéma. M. Farrah est également administrateur de sociétés certifié et membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec depuis 2008.

M^me^ ANNIE FOURNIER

Bachelière en administration des affaires et titulaire d'une mineure en marketing de l'Université de Sherbrooke, M^me^ Annie Fournier possède 14 années d'expérience en développement économique régional et dans le soutien et le financement d'entreprises, notamment à titre de directrice générale, d'analyste financière et de conseillère aux entreprises. M^me^ Fournier siège à plusieurs conseils d'administration d'entreprises privées et d'organisations de la région de Matane et œuvre également au sein de divers comités spécifiques. Elle est actuellement directrice générale de la Société d'aide au développement des collectivités de la région de Matane. Au cours des six dernières années, par mandat, M^me^ Fournier a été responsable du Service de développement économique de la Ville de Matane.

M^me^ LISE LAMBERT

M^me^ Lise Lambert a obtenu une licence en droit de l'Université Laval en 1970. Elle a pratiqué le droit en cabinet privé pendant plus de 10 ans. Sa carrière s'est poursuivie durant près de 30 ans dans des postes dont les titulaires sont nommés à la prérogative du gouvernement. Elle a occupé divers emplois de cadre supérieur, dont ceux de présidente de la Commission des transports du Québec jusqu'en 2010 et, auparavant, de présidente de la Régie de l'énergie. Depuis 2008, elle est administratrice de sociétés certifiée.

Membres du conseil d'administration (suite)

Informations sur les membres du conseil d'administration et assiduité aux réunions

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ORDINAIRES	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EXTRAORDINAIRES	AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
François Désy [1] [2]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 5 ans	Président du conseil d'administration	4/4	5/5	Aucun
Danielle Amyot [1]	2009-01-28	4 ans [2]	Administratrice	4/4	4/5	• Caisse Desjardins de La Malbaie, dirigeante élue et vice-présidente du conseil d'administration • Fédération des caisses Desjardins, représentante élue au conseil des représentants de la vice-présidence régionale Saguenay–Lac-Saint-Jean–Charlevoix–Côte-Nord • Développement international Desjardins, vice-présidente du conseil
Hubert Besnier [1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans [2]	Administrateur	3/4	3/5	• Association des propriétaires immobiliers de Sept-Îles • Conseil diocésain de Baie-Comeau, administrateur • Barreau de la Côte-Nord, bâtonnier • Besnier, Dion, Rondeau, SENC, avocat associé
Lise Breton [1]	2009-04-22	3 ans [2]	Administratrice	3/4	5/5	Aucun
Julie Coulombe-Godbout [1]	2009-01-28	4 ans [2]	Administratrice	4/4	2/5	• Ordre des sages-femmes du Québec, administratrice et présidente du comité des finances • Salon carrière formation de Québec, administratrice au conseil d'administration

[1] Membre indépendant au sens de l'article 4 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02).

[2] En vertu de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (RLRQ, chapitre S-14), à l'expiration de leur mandat, les membres du conseil d'administration demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ORDINAIRES	EXTRAORDINAIRES	AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
Fabienne Desroches [6][7]	2009-01-28	4 ans [5][6]	Administratrice	3/4	4/5	• Table d'éducation interordres de la Montérégie • Centre de recherche en environnement UQAM/Sorel-Tracy (CREUST) • Conférence régionale des élus (CRÉ) de la Montérégie Est
Georges Farrah	2005-12-21 2010-12-01	5 ans 5 ans	Président-directeur général	4/4	5/5	• Armateurs du Saint-Laurent, vice-président aux affaires québécoises • Alliance verte, conseil de gouvernance
Annie Fournier [6][8]	2010-06-23	4 ans	Administratrice	4/4	5/5	• Cégep de Matane • Centre de formation professionnelle (CFP) de Matane • Centre de développement et de recherche en imagerie numérique (CDRIN)
Lise Lambert [6][9]	2011-11-09	4 ans	Administratrice	3/4	3/5	• Ordre des ingénieurs du Québec, administratrice

[6] Membre indépendant au sens de l'article 4 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02).

[5] En vertu de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (RLRQ, chapitre S-14), à l'expiration de leur mandat, les membres du conseil d'administration demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

Rémunération

Conformément à l'article 39 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), la Société des traversiers du Québec rend publique l'information concernant la rémunération de ses administrateurs et dirigeants.

Aucune rémunération n'est versée aux membres du conseil d'administration. La rémunération du président-directeur général, membre du conseil d'administration, est traitée avec celle des dirigeants.

La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société est présentée dans le tableau ci-dessous.

Les honoraires versés pour la vérification des états financiers de la Société sont assumés par le Vérificateur général du Québec.

	RÉMUNÉRATION VERSÉE		AUTRES AVANTAGES			
NOM ET FONCTION	SALAIRE	VARIABLE	COTISATIONS PROFESSIONNELLES	ASSURANCES COLLECTIVES	RÉGIME DE RETRAITE	RÉMUNÉRATION TOTALE
Georges Farrah *Président-directeur général*	156 878 $	–	918 $	1 163 $	17 079 $	**176 038 $**
François Bertrand *Vice-président à l'exploitation*	123 159	–	–	1 163	12 982	**137 304**
Jocelyn Fortier *Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire*	109 910	–	3 578	605	11 352	**125 445**
Gaston Larocque *Directeur de l'administration et des finances*	109 910	–	1 290	576	11 352	**123 128**
Daniel Busque *Directeur des ressources humaines*	104 953	–	623	1 163	10 522	**117 261**
TOTAL	**604 810 $**	**–**	**6 409 $**	**4 670 $**	**63 287 $**	**679 176 $**

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES

TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS PAR LA STQ

Dans le cadre de son budget 2009-2010, le gouvernement du Québec a fait connaître sa nouvelle politique de financement des services publics, s'adressant à tous les organismes publics offrant des biens et des services aux citoyens. Cette politique vise à améliorer, par de meilleures pratiques tarifaires, le financement des services publics afin d'en maintenir la qualité, la pérennité et l'accessibilité.

Dans son ensemble, l'application de cette politique s'articule autour de cinq actions, dont la fixation et l'indexation annuelles des tarifs, et ce, notamment à partir de la cible d'autofinancement établie.

Les tarifs de la STQ sont révisés annuellement en fonction de diverses variables, telles que les facteurs sociaux, la concurrence, l'uniformisation de la tarification et le taux d'indexation applicable. Ce dernier, publié chaque année par le ministère des Finances, correspond à l'indice des prix à la consommation du Québec, excluant l'alcool et le tabac. Pour l'année 2012, le taux d'indexation a été établi à 2,66 %. Les tarifs de la STQ mis en vigueur le 1er avril 2012 représentent une augmentation moyenne de 5,8 % par rapport à ceux de 2011-2012, ce qui tient compte à la fois du taux d'indexation et du mécanisme de rattrapage appliqué sur certains tarifs [1].

Parmi les traverses exploitées directement par la STQ, trois sont soumises à une tarification : Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola, Québec-Lévis et Matane–Baie-Comeau–Godbout. Quant aux traverses L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive, rivière Saint-Augustin et Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine, elles sont gratuites en vertu du décret sur la gratuité n° 853-89 du 31 mai 1989.

À l'exception de celui atteint à Sorel-Tracy, les taux d'autofinancement des traverses de Québec et de Matane sont inférieurs à ceux de l'exercice précédent, en raison des coûts des cales sèches et de l'entretien des navires, qui se sont avérés plus élevés cette année.

La méthode utilisée pour calculer le taux d'autofinancement est l'une de celles proposées au Plan d'affaires quinquennal préparé par la STQ, conformément à la décision du Conseil des ministres du 20 avril 2011. Le choix définitif de la méthode de calcul et celui de la cible d'autofinancement s'y rapportant seront déterminés dans le cadre des travaux de révision de la politique tarifaire et du plan d'optimisation des ressources.

Résultats relatifs aux niveaux d'autofinancement en 2012-2013

TRAVERSES [2]	REVENUS DE TARIFICATION	COÛTS DES SERVICES [3]	TAUX D'AUTOFINANCEMENT
Sorel-Tracy	5 822 928 $	7 334 443 $	79,4 %
Québec	5 163 312	10 074 210	51,3 %
Matane	8 911 897	19 115 869	46,6 %
Tadoussac	s. o.	11 192 753	–
L'Isle-aux-Coudres	s. o.	5 745 669	–
	19 898 137 $	**53 462 944 $**	**37,2 %**

[1] Pour certains organismes publics du gouvernement du Québec, la tarification de mêmes services était demeurée inchangée depuis plusieurs années, alors que les coûts de prestation de ces mêmes services avaient augmenté, comme ce fut le cas pour la STQ entre 2002 et 2006. Dans de tels cas, un mécanisme de rattrapage a été prévu.

[2] Excluant la traverse de la rivière Saint-Augustin.

[3] Les coûts des services utilisés pour calculer la cible d'autofinancement sont composés des dépenses de transport (carburant et main-d'œuvre, notamment) et des dépenses des navires (entretien et réparation, entre autres).

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES (SUITE)

TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS EN PARTENARIAT

En plus des traverses maritimes qu'elle exploite, la Société des traversiers du Québec gère en partenariat différents services de traverses et de dessertes, tant maritimes qu'aériennes, répartis dans plusieurs régions du Québec.

Comme l'indique le tableau suivant, différents modèles de partenariat existent au regard de la gestion des revenus provenant de la tarification. Partout où une tarification s'applique, la STQ a avisé ses partenaires de l'obligation d'ajuster leurs tarifs 2012-2013 soit selon l'indexation prévue à leur contrat ou soit selon le taux d'indexation de 2,66 %, le même que celui appliqué aux traverses de la STQ en 2012-2013. De plus, lorsqu'une tarification s'applique à un service assuré par un partenaire, les revenus ainsi générés sont pris en compte dans le calcul de la rétribution.

TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT	SERVICE GRATUIT	SERVICE TARIFÉ, REVENUS RETOURNÉS À LA STQ	SERVICE TARIFÉ, REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT
L'Isle-aux-Grues–Montmagny[1]			
service maritime	•		
service aérien			•
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon			
service maritime			•
L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs			
service maritime			•
service maritime d'appoint			•
service aérien		•	
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules			
service maritime		•	
service aérien		•	
Harrington Harbour-Chevery			
service maritime marchandises	•		
service maritime passagers	•		
service aérien		•	
Rivière Saint-Augustin			
service maritime marchandises	•		
DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT			
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord			
service maritime passagers et marchandises			•
Îles-de-la-Madeleine			
service maritime passagers et marchandises			•

[1] Le contrat de partenariat a pris fin le 31 décembre 2012.

OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

Afin de concourir à l'atteinte des objectifs de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016 et de respecter les exigences de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRQ, chapitre O-1.3), sanctionnée le 3 mai 2012, la Société des traversiers du Québec est intervenue de différentes façons :

SOUTIEN AUX SERVICES DE TRAVERSIER ET DE DESSERTE MARITIME SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE QUÉBÉCOIS

En plus des traverses qu'elle exploite, la STQ apporte son appui financier aux services offerts par ses partenaires afin d'assurer le transport des marchandises et des personnes dans différents territoires du Québec :

- traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny;
- traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon;
- traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs;
- traverse Île d'Entrée–Cap-aux-Meules;
- traverse Harrington Harbour-Chevery;
- desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord;
- desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine.

Au début de l'exercice 2012-2013, la Société a intégré au réseau de traverses qu'elle exploite elle-même les activités du service de transport des personnes de la traverse de la rivière Saint-Augustin. Auparavant, cette traverse était exploitée par un partenaire privé. Cette intégration a coïncidé avec la mise en service d'un nouvel aéroglisseur et la construction d'infrastructures terrestres permettant de garantir les opérations, dont un hangar.

MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'IMMOBILISATIONS DE LA STQ VISANT À ASSURER LA PRESTATION ET LA PÉRENNITÉ DES SERVICES DE TRAVERSIER DANS LES RÉGIONS

Totalisant 585,2 millions de dollars et couvrant la période de 2009 à 2023, ce plan d'immobilisations a été mis à jour en 2013. Au cours des cinq prochaines années, près de 500 millions de dollars seront investis dans des projets destinés à plusieurs régions, notamment :

- la mise en service d'un nouveau traversier à la traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs;
- la mise en service d'un nouveau traversier et l'adaptation des quais à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout;
- la construction d'une nouvelle gare et l'aménagement du terminal de Lévis à la traverse Québec-Lévis;
- la mise en service de deux nouveaux traversiers et l'adaptation des quais à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine;
- l'achèvement des aménagements terrestres à la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon;
- la rénovation et l'adaptation des navires actuels de Tadoussac pour leur réaffectation à la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola.

AJOUT AU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE LA STQ D'UNE NOUVELLE ACTION VISANT À AMÉNAGER ET À DÉVELOPPER LE TERRITOIRE DE FAÇON DURABLE ET INTÉGRÉE

L'action 8 ajoutée en 2013 au Plan d'action de développement durable 2009-2015 a pour objectif de favoriser le développement, la disponibilité et la rétention d'une main-d'œuvre spécialisée qualifiée dans les communautés isolées et éloignées intégrées au réseau de la STQ depuis janvier 2012. Elle constitue une contribution supplémentaire de la Société à l'occupation et à la vitalité des territoires. Les détails relatifs à cette nouvelle action figurent dans la section « Développement durable » du présent rapport annuel de gestion (p. 34).

RECOMMANDATION DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le rapport sur la vérification des livres et des comptes de la Société des traversiers du Québec produit par le Vérificateur général du Québec (VGQ) contient une recommandation pour l'exercice terminé le 31 mars 2013.

Les nouvelles règles comptables exigent de présenter le budget de façon à comparer les résultats réels à ceux qui étaient prévus. Sur le modèle des années antérieures, le budget 2012-2013 a été préparé et approuvé en ne considérant pas les écritures de présentation de fin d'année qui n'ont aucun impact sur le niveau de la subvention d'opération demandée au ministère des Transports du Québec. Ainsi, le budget approuvé et présenté aux états financiers 2012-2013 de la Société ne correspond pas à la ventilation des postes présents à l'état des résultats. En conséquence, le VGQ a formulé une recommandation afin que les budgets à être approuvés par le conseil d'administration de la STQ soient, dorénavant, présentés selon la même ventilation que celle des états financiers.

Afin de mettre en œuvre la recommandation du VGQ, dès le prochain exercice, le conseil d'administration de la STQ approuvera le budget où seront intégrées les écritures de présentation, de sorte qu'il apparaisse sous le même format que les états financiers vérifiés.

ORGANIGRAMME

Traversiers
On tisse des liens!

En vigueur à compter du 31 mars 2013

FLOTTE

N[os]	FLOTTE DE LA STQ*	TRAVERSE OU AFFECTATION
1	*NM Camille-Marcoux*	Matane–Baie-Comeau–Godbout
2	*NM Armand-Imbeau*	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
3	*NM Jos-Deschênes*	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
4	*NM Félix-Antoine-Savard*	Navire de relève
5	*NM Joseph-Savard*	L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
6	*NM Grue-des-Îles*	L'Isle-aux-Grues–Montmagny
7	*NM Alphonse-Desjardins*	Québec-Lévis
8	*NM Lomer-Gouin*	Québec-Lévis
9	*NM Radisson*	Navire de relève
10	*NM Lucien-L.*	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
11	*NM Catherine-Legardeur*	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
12	*NM Ivan-Quinn*	Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
13	*NM Mécatina II*	Harrington Harbour-Chevery
14	*NM Les Eaux Scintillantes*	Embarcation de relève
15	*Royal Sea 23*	Rivière Saint-Augustin
16	*VCA L'Esprit-de-Pakuashipi*	Rivière Saint-Augustin

* NM signifie *navire à moteur*
VCA signifie *véhicule sur coussin d'air*

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

Tadoussac
Baie-Sainte-Catherine
Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
L'Isle-Verte
Saint-Siméon
Rivière-du-Loup
Saint-Joseph-de-la-Rive
L'Isle-aux-Coudres
L'Isle-aux-Grues
Montmagny
Sept-Îles
Havre-Saint-Pierre
Natashquan
Port-Menier
Godbout
Baie-Comeau
Matane
Rimouski
Chandler
Tadoussac
Baie-Sainte-Catherine
L'Isle-Verte
Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
Saint-Siméon
Rivière-du-Loup
L'Isle-aux-Coudres
Saint-Joseph-de-la-Rive
L'Isle-aux-Grues
Montmagny
Québec
Lévis
Saint-Ignace-de-Loyola
Sorel-Tracy
Montréal

RÉSEAU AU 31 MARS 2013

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES DE LA STQ

1. Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
2. Québec–Lévis
3. L'Isle-aux-Grues–Montmagny
4. L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
5. Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
6. Matane–Baie-Comeau–Godbout
7. Rivière Saint-Augustin
8. Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine
9. Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
10. L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
11. Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
12. Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
13. Harrington Harbour-Chevery

SERVICE OFFERT PAR LA STQ

SERVICE OFFERT EN PARTENARIAT

Traversiers
On tisse des liens!

Traversiers
On tisse des liens!

Société
des traversiers
Québec